



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la
Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR

Mag. Juan Carlos Cavero Rojas (ORCID:0000-0001-8158-4965)

ASESOR

Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación de tesis está dedicada a Dios, por darme la vida a través de mis queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como: esposo, padre y profesional.

Para mi mujer Liz, que ha estado a mi lado proporcionándome amor, confianza y apoyo incondicional para proceder y satisfacer otra fase de mi vida.

A mi hijo Thiago, que es el motivo y la razón que me han impulsado a continuar superándome todos los días, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, quiero también dejarle una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr.

Juan Carlos

Agradecimiento

Me complace de sobre manera a través de este trabajo expresar mi verdadero agradecimiento a la Universidad César Vallejo y en ella a los instructores reconocidos con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que recurrimos con sus conocimientos que nos ayudarán para ser útiles a la sociedad.

Al Dr. José Manuel Delgado Bardales quien con su experiencia como educador ha sido la guía perfecta, en medio del procedimiento que ha impulsado la ejecución de esta tesis, me ha ofrecido el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente terminado.

Para ellos, Muchas gracias por todo

El autor

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

El Maestro **Cavero Rojas Juan Carlos**, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la tesis titulada:

"Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial Según MINTZBERG para Reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

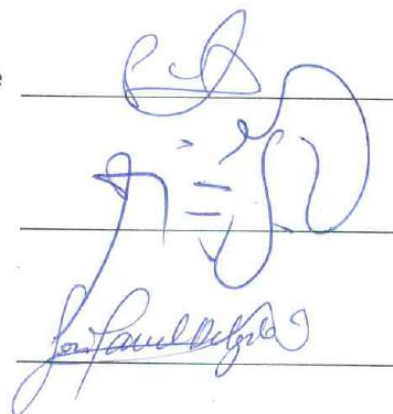
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

- Presidente

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz - Secretario/a

Dr. José Manuel Delgado Bardales

-Vocal



Tarapoto 10 de agosto 2019

Declaratoria de autenticidad

Yo, **JUAN CARLOS CAVERO ROJAS**, identificado con DNI 41601199, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, - 2017”**.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

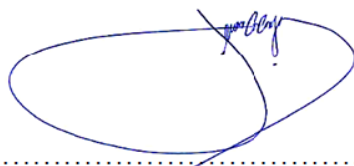
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), Plagio (información sin citar a autores). Autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 22 de Julio de 2019



Juan Carlos Caverro Rojas

DNI 41601199

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: **Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017**, con la finalidad de proponer el modelo Mintzberg para la adecuada gestión de recaudación fundamentada para finalmente determinar su influencia en la morosidad de mencionada institución. En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Esta investigación está estructurada en ocho capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. PROPUESTA.** Se presenta una propuesta sustentada, con el objetivo predeterminado en la investigación.
- VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Variables, operacionalización.....	21
2.3. Población y Muestra:	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. PROPUESTA.....	34
VIII. REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	49
Matriz de consistencia	50
Instrumentos de recolección de datos	51
Validación de instrumentos	55
Índice de confiabilidad	65
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	67
Validación de la propuesta	68

Autorización para la publicación electrónica de las tesis.....	83
Informe de originalidad.....	84
Acta de aprobación de originalidad.....	85
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	86

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Dependiente	21
Tabla 2 <i>Gestión de recaudación de impuesto predial</i>	26
Tabla 3 <i>Estado actual de la morosidad en SAT Tarapoto</i>	26

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017, la cual estableció como objetivo general diseñar una propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en dicha institución, es así que Mintzberg fundamenta que toda organización debe estar gestionada de manera que logre y proyectos los objetivos organizacionales, ya que al existir armonía en los procedimientos administrativos, la organización funcionara de manera eficiente, para el cual se realizó una investigación de tipo no experimental, de diseño descriptiva - propositiva, es así que la población estuvo conformada por 16 colaboradores, del mismo modo la muestra estuvo conformada por la misma cantidad, además se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con el propósito de acumular datos sobre el problema, para luego ser procesados y se realizó el análisis correspondiente, como resultado de evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial del SAT- Tarapoto es inadecuada debido que los objetivos de la gestión no son claras y eso afecta la gestión municipal para el cumplimiento de los objetivos institucionales, Además la institución no tiene suficiente capacidad ni las herramientas necesarias para identificar a los contribuyentes del impuesto predial, así mismo tienen dificultades para organizar la gestión de cobranza ordinaria del impuesto predial, La propuesta estará conformada por cuatro etapas siendo la reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto.

Palabras clave: Modelo de gestión, morosidad, gestión de cobranza ordinaria.

ABSTRACT

The present investigation has the title: Proposal of Property Tax Collection Management according to Mintzberg to reduce Late Payment in the Tarapoto Tax Administration Service, year 2017, which established as a general objective to design a property tax collection management proposal for reduce delinquency in that institution, so Mintzberg bases that every organization must be managed in a way that achieves and projects the organizational objectives, since when there is harmony in administrative procedures, the organization will function efficiently, for which it was carried out a non-experimental investigation, of descriptive design - propositive, is thus that the population was made up of 16 collaborators, in the same way the sample was made up of the same amount, the survey technique was also used and as a questionnaire instrument , with the purpose of accumulating data on re the problem, then be processed and the corresponding analysis was performed, as a result of evaluating the management of property tax collection of SAT-Tarapoto is inadequate because the management objectives are not clear and that affects the municipal management for the fulfillment of the institutional objectives, In addition the institution does not have sufficient capacity nor the necessary tools to identify the taxpayers of the property tax, they also have difficulties to organize the management of ordinary collection of the property tax, The proposal will consist of four stages being the restoration of the organizational model of the SAT Tarapoto.

Keywords: Management model, late payment, ordinary collection management.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional entre los países europeos, España vive una realidad en la que la alta morosidad en impuestos prediales está debilitando la labor de 34 municipios, donde además de provocar principalmente el estancamiento de las obras municipales, el promedio de mora incremento en un 3% entre el año 2013 y el 2014, aunque existen municipios en los que este incremento ha sido aún mayor, para el año 2015 el porcentaje de contribuyentes que decidieron no cumplir el pago de sus tributos a tiempos promedia el 74%, “probando esto retrasos y mala calidad de los servicios que ofrecen las municipalidades del país, retrasando esto el desarrollo de las localidades”(Rodríguez, 2015, p12).

En nuestra nación, el tema de la recopilación de evaluaciones es comúnmente visto como una actividad no deseada, ya que los individuos regularmente se abstienen de cumplir con las obligaciones del gobierno. Casi nadie lo considera como la oportunidad de agregar recursos para mejorar el área y cambiar la naturaleza en la que viven. Esa es la razón por la que Hañari (2015) indica que en Arequipa existen un 80% de morosidad en impuestos municipales, lo cual indica que es una cifra preocupante ya que la morosidad es aceptable solamente hasta el 30% (p. 24). Asimismo, Fernández (2017) menciona que los distritos limeños con más población son los que menos unidades monetarias recargan, entre ellos se menciona al distrito de Villa El Salvador quien cuenta un 75% de ciudadanos contribuyente no cumple con sus compromisos municipales, este porcentaje se ha reducido en comparación con el 95% de hace 3 años, este porcentaje ha disminuido gracias a la nueva gestión de recaudación que se implementó en el mencionado distrito, seguido de San Juan de Lurigancho con el 60% de morosidad en los impuestos municipales, es decir si el contribuyente cancela la deuda antes de ser vencida se les otorga descuentos entre el 10% y el 15% en sus arbitrios, a los contribuyentes que cumplen puntualmente con sus obligaciones municipales la municipalidad de San Borja otorga atención gratuita en servicios médicos en hospitales, servicio de ambulancia, descuentos en parqueo, etc.

Finalmente a nivel local el SAT Tarapoto fue creado el 17 de julio del año 2007 con ordenanza Municipal N° 008 – 2007 – A/MPSM, mediante el cual se tipificó que se creara el Servicio de la gestión Tributaria Tarapoto – SATT, este fue creado como un

Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de San Martín, con personería jurídica de derecho Público Interno; inicio sus actividades el 03 de septiembre del mismo año, labor que ha mejorado a lo extenso de los 9 años que se viene desempeñando esta función. El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto tiene problemas de recaudación, con alto índice de morosidad. En los registros de base de datos se evidencia que más del 50% de contribuyentes evidencian incumplimiento de pago en sus obligaciones tributarias, lo que provoca alto índice de morosidad. Para el año 2016 la morosidad asciende a S/. 49, 393,646.22 soles, repartido entre las deudas por cobrar tributarias que representa a S/. 33, 933,513.05 soles y las deudas por cobrar no tributarias S/. 15, 460,133.17, los montos morosos que tienen el SAT Tarapoto son elevados respecto a lo recaudado el mismo año, es así que los métodos de gestión de recaudo de los impuestos municipales no son adecuados, cabe mencionar que los métodos de cobranza que actualmente se utilizan son la cobranza ordinaria y la cobranza coactiva. Después de todo lo antes mencionados se decidió realizar la presente investigación con el objetivo de proponer un nuevo esquema de gestión de cobranza que contribuya a simplificar la mora en el SAT Tarapoto.

En los trabajos previos que respaldan el estudio a nivel internacional podemos mencionar a: Cruz, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Procedimiento de cobro del impuesto predial rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD Municipal del Cantón Chambo*, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Tuvo como finalidad establecer el enlace entre el método de cobranza del tributo predial rural y la realización de la presuposición, siendo la metodología de tipo descriptiva, correlacional; tuvo una población de 4488 personas y una muestra conformada por 354 personas, a quienes se aplicó una encuesta (cuestionario). Concluyó que el municipio no designa y no brinda una buena investigación y referencias a los colaboradores y cooperantes 'para que de esa manera estos lleven a cabo y cumplan con sus compromisos tributarios, asimismo el traslado del impuesto predial y las cartas de compromisos de liquidación no tienen especificaciones estrategias previamente establecidas, ocasionando incomodidad y malestar en la población, asimismo la no cobranza del impuesto predial si afecta la ejecución presupuestaria. Finalmente, el cobro del impuesto predial se enlaza con la

ejecución presupuestaria, pues mientras más sea la recaudación fiscal de fondos propios más será la inversión en ejecución de obras públicas, en la cual beneficiara en gran manera al pueblo en la realización de buenas actividades ya que son muy importantes para el buen desarrollo de la población (p.87).

Además, Jerez, V. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión de Cobranzas y el Nivel de Morosidad en Petrolcentro Petróleos del Centro S.A.*, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador. Tuvo la finalidad de analizar la administración y la ejecución de la recaudación y su frecuencia en la altitud de las demoras y las tardanzas en petrolcentro que ofrece petróleos del centro, siendo el tipo de metodología descriptiva-correlacional, se obtuvo como muestra a 83 morosos, a quienes se aplicó una encuesta (cuestionario). Concluyó que: no se ha realizado una gestión de cobranzas efectiva lo cual ha impedido reducir el nivel de morosidad, además la empresa no se ha diseñado un modelo de administración de cobranzas que ayude a reducir la cartera vencida y morosa de dicha entidad, en lo que no beneficiara a la empresa por lo que deben de implementar estrategias para mejorar dicha administración para obtener buenos resultados además mediante la prueba de chi cuadrado se determina que la gestión de cobranzas si incide en el nivel de morosidad de la empresa Petrolcentro Petróleos del Centro (p.78).

Al respecto Álvarez, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa del presupuesto y la recaudación de ingresos del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato*, (Tesis de postgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Tuvo como finalidad medir la contribución de la guía de la administración y diligencia financiera de reunir y juntar las entradas de efectivo y bienes de la Municipalidad. Se tomó como tipo de estudio descriptivo, correlacional-exploratorio, se tomó como muestra a 264 usuarios, a quienes se aplicó una encuesta. Concluyó que: se deben implementar nuevos procesos para la cobranza de tributos externamente, la mala investigación y corrección que realizan permiten consiguen un mal desarrollo y ejecución de la administración de las entradas de efectivo y bienes que ingresan a la Municipalidad, asimismo en la verificación y observación de la colecta de dichas regalías principalmente existen inconvenientes en la gestión adecuada por el hecho de que no tienen un método mecanizado por lo que con ese tipo de procedimiento se lograra obtener una adecuada gestión de una buena

sucesión de recolecta de dichas regalías. Finalmente, esta investigación es importante para nuestro estudio dado que se evidencia que cuando no se presenta un sistema eficiente o se carece de ello la cobranza de tributos es deficiente. (p.82)

Asimismo, a nivel nacional Romero, P. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre los componentes de Morosidad y el Pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Andahuaylas, periodo 2014 – 2016*, (Tesis de pregrado), Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua – Perú. Estudio que tuvo como objetivo establecer la conexión entre las dos variables, fue una investigación de tipo básico con un diseño no experimental, se tuvo como universo y muestra la cual estuvo conformada por 82 persona, se utilizó un cuestionario como recopilación de información. Concluyó que: existen varios factores de morosidad, pues la entidad no tiene la suficiente capacidad para recaudar impuestos, existen poca conciencia de parte de la ciudadanía para pagar sus impuestos, ello ha ocasionado bajo nivel de desarrollo del lugar, reducción de brechas, y bajo nivel educativos. Además, hay una conexión y un enlace revelador entre los elementos de mora y los desembolsos de los compromisos tributarios prediales de dicha municipalidad en lo que al tener un buen desarrollo y control de la mora y desembolso se obtendrá resultados satisfactorios asimismo lograr todo lo planeado por la municipalidad y cumplir con sus propuestas realizadas a la ciudadanía por lo ellos estarán contentos de que se realicen buenas actividades para el bienestar de todos (p.41).

Al respecto Valencia, H. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Métodos de indicadores de administración para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013-2015* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Tuvo como propósito determinar de qué manera se enlazan el numerador de Mando-BSC, con la altitud de la eficiencia y actividad de los significantes, para la recaudación de los compromisos tributarios prediales y las contribuciones en la administración de los gabinetes, mediante un estudio no experimental, correlacional, aplicando una muestra de tipo aleatorio simple compuesto por 40 gobiernos locales escogidos entre los 43 distritos de Lima Metropolitana, a quienes se aplicó una encuesta. Concluyó que: la existencia de una adecuación y conformidad natural y directa elocuente en la relación de la altitud de la

validez de la adaptación del numerador de mando y la altitud de dicha autenticidad y vigor en las principales recopilaciones de dominios y medios en los gabinetes de los vecindarios. Asimismo, cuando hay una superior altitud de autenticidad de dicho numerador, debe de existir una excelente eficiencia en la colecta de los principales predios y los derechos de impuestos además con una buena ejecución dicha colecta llegara a obtener y cumplir las metas propuestas en un tiempo determinado donde los resultados serán satisfactorios para que de esa manera progresar y no tener retrasos porque la buena gestión siempre tiene resultados significativos. El presente estudio es crítico a la luz del hecho de que a través de la utilización efectiva de los marcos de los ejecutivos habrá un mayor incremento en la recolección de ingresos (p. 91).

Ahora bien, Chigne, P. y Cruz, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la absolución en la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de Lambayeque periodo 2010 – 2012*, (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. La finalidad de este examen fue desglosar relativamente el indulto de evaluación en la recolección del gasto para la propiedad de los ciudadanos primarios, a través de un examen ilustrativo, sistemático con una metodología cualitativa-cuantitativa aplicado sobre una muestra integrada por una persona en este caso el gerente del área de rentas. Concluyó que la fase que principalmente que se concedió las adecuadas amnistías de contribución se consiguió la colecta de superiores entradas de efectivos por tributos al principal patrimonio predial, que mediante la buena gestión y ejecución de las colectas se logró alcanzar rendimientos valiosos para la realización de buenas actividades y cumplimiento de las propuestas mencionadas, en la cual en el año 2012, se alcanzó resultados de mucho éxito los cuales los ingreso fueron más notable el 2010 con una medida de pago anual de S / 4, 866.150.58 aunque solo se permitió la ventaja por dos meses, mientras que la irregularidad se ha ampliado paso a paso dado que en el distrito común de Lambayeque se encuentran con la mayor frecuencia posible las absoluciones permitidas. La presente investigación nos proporciona información en torno al comportamiento y cultura del contribuyente los cuales la morosidad de sus impuestos se incrementa con el propósito de esperar a que se presente amnistía para cubrir el monto de sus deudas tributarias (p. 66).

Ademas a nivel local, Rengifo, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, año 2016*, (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Su finalidad de establecer entre la conexión de ambas variables, fue una investigación correlacional fascinante, fue formada por una población y prueba de 30 socios, que se conectaron una visión general como un sistema de recolección de datos. Concluyó que: hay deficiencia en la administración en la unidad de acumulación, dado que la temporada de asociación para la satisfacción de los ejercicios no es adecuada, esto ha provocado una alta tasa de conducta indebida, por último, se infiere que existe una conexión entre los dos factores, ya que la escasa rigurosidad en el la garantía de la obligación causa una baja tasa de demanda del cargo por propiedad, es decir, un balón suelto crea una falta de acumulación de derechos. (p. 78)

Además, Díaz, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Políticas recaudatorias y morosidad del impuesto predial en el SAT Tarapoto periodo 2013-2014*, (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú: tuvo como principal objeto establecer la conexión entre las variables antes mencionadas, fue un estudio de tipo no experimental, estuvo conformada por una población y muestra de 45 personas, a quienes se aplicó una entrevista. Concluyó que: existe deficiencia en la aplicación de políticas recaudadoras, que ha incrementado el índice de morosidad, asimismo, para mejorar esta situación es obligatorio contar con principales y superiores canales que facilitan los pagos, aprobación de los significativos bienes y servicios, difusión de la deducción y resultados que tiene el no pagar los derechos de los tributos prediales, mejorar la sistematización en la información predial. (p.87)

De lo expuesto, Segura, M. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Factores que impactan en la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba-San Martín*” (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Tuvo como finalidad determinar aquellos factores que influyen en la variable, tomar mediciones apropiadas para el avance de la región y de la sociedad como norma, asimismo el tipo de estudio es cualitativa explicativa o causal, con una población y muestra conformada por 40 personas, a quienes se aplicó una encuesta. Concluyó que: la municipalidad provincial de Moyobamba tiene una alta tasa de

conducta indebida que supera a la mitad de la población. Por fin, suponer que los elementos con el mejor impacto fue el factor financiero, social y social en un orden específico en el delito de la carga de la propiedad, esto se relacionó con la forma de vida de los ciudadanos de no pagar en las fechas de vencimiento establecidas. que generan intereses y multas con sumas elevadas, esto hace que no recoja lo que se ha traído y esto se determina en la no ejecución de compromisos de obras de importancia para la población ya que la ausencia de acumulación influye monetariamente en el distrito. Este examen es imperativo para nuestro examen, ya que la situación y la medición espacial son equivalentes, por lo tanto, se trata de uno de los factores de investigación de nuestro examen, que es el error en la inferencia de la reunión (p. 45).

Organización: Para Hitpass (2017), es quella estructura la cual se forma por diferentes funciones, la cual se encuentra integrada por diversos individuos además de todo tipo de recursos los cuales investigan crear una ganancia a la comunidad. Además para que dicha organización tenga un óptimo funcionamiento los individuos que la conforman deben tener objetivos comunes (p.23).

El autor Hitpass (2017) prevalece la importancia de que el trabajo dentro de una organización, debe de ser realizado por medio de colaboradores que presentan objetivos en comun. Esto quiere decir, que la institucion debe de direccionar los objetivos individuales del personal hacia las meta y finalidades de la organización. (p.28)

Definicion de gestion: Guerrero (2013), hace mencion que es la buena administracion que realizan todos los superiores y dirigentes en una determinada entidad con la unica finalidad de cumplir con las metas propuestas y llegar a la optencion de resultados satisfactorios asimismo aumentar los ingresos y añadir adecuadas estrategias para mejorar y tener un buen control en la realizacion en las operaciones y acciones de la organización.

Elementos de gestión: Según Rahman (2012), la respuesta de Fayol (1949) fue única en su momento. El núcleo de su contribución es su definición de gestión ("Prever y planeacion, coordinar, Acomodar, sistematizar y fiscalizar ") que comprende cinco elementos (Gulick y Urwick, 1937): Prever y planificar: analizar el porvenir y

elaborar los proyectos de operaciones; planificar, Construcción de la contextura, materia y humano de una determinada entidad; Comando: conservar los movimientos y acciones entre los trabajadores, disponer, Construir juntos, juntar y concertar todas las acciones y trabajos, para verificar, Viendo todo lo que ocurre en conformidad con las reglas establecidas y el comando expresado, con el buen desarrollo de dichos elementos permitira lograr objetivos positivos en un determinado tiempo por lo que se obtendra el cumplimiento de todo aquello lo que se habia propuesto.dicha entidad. (p.45)

Según Rahman (2012), la contribución de Taylor se debe a lo siguiente: Principios de Gestión: Según Rahman, I. (2012), Los fundamentos esenciales que Taylor (1911) consideró subyacente el enfoque científico de la gestión. El desarrollo de un método científico de diseño de empleos para reemplazar la vieja regla, los cuales se encuentran basados en la recolección, clasificación y tabulación de datos para llegar a la "Una mejor manera" de realizar una tarea o diferentes tareas. La selección científica y la instrucción y el desarrollo progresivos de los empleados; Taylor Muestra el valor de hacer coincidir el trabajo con el trabajador. También subrayó la necesidad de determinar los puntos fuertes y débiles de los colaboradores del estudio y proporcionar capacitación con el objetivo de mejorar el rendimiento de los colaboradores. Además de reunir a empleados seleccionados científicamente y métodos científicos desarrollados para el diseño de puestos de trabajo; Taylor creía que los métodos nuevos y científicos del modelo laboral no debe meramente ser puesto ante un empleado; También deben ser explicados completamente por la dirección. (p.65)

Gestión tributaria: Brand (2015) El municipio es el órgano básico que toda organización pública, por lo tanto es la intermediaria entre el ciudadano y los servicios básicos, por la cual que como todo tipo de organismo necesita ingresos propios para iniciar su funcionamiento, cumplir con sus metas establecidas y pueda realizar inversiones que mejoren la excelencia en los servicios que brindan, en eso consiste la gestión tributaria, en saber administrar los recurso de recaudación propia, para distribuirlos equitativamente en todas las actividades a realizar, por otro lado la finalidad principal de la administración de los derechos de contribución es la obtención de entradas de ingresos personales que sé que realiza como personas por lo

que es un compromiso que se tiene como ciudadanos en pagar los tributos que se estableció como ley, asimismo con la colecta de dichos tributos se lograra realizar actividades para mejorar y cumplir con las actividades para el bienestar de la sociedad. (p.34)

Según el autor Brand (2015), especifica que toda institución u organización publica tiene su cabeza que es la Municipalidad, puesto que es la que determina la relación entre el ciudadano y los servicios básicos en la gestión tributaria, de tal forma que es de suma importancia porque cumplen con sus metas establecidas pudiendo así realizando inversiones para que mejoren su bienestar en lo que concierne en calidad de servicios. (p.66)

Actores de la gestión tributaria: Dentro de los principales actores que participan de la gestión tributaria se tiene según Brand (2015):

Los ciudadanos es toda persona que está obligada y comprometida al cumplimiento de los pagos establecidos por el municipio, el cumplimiento con los tributos generados con el estados; El concejo municipal es un grupo de personas administrativas que representan a la comunidad ante decisiones que se puedan tomar en el estado; El Alcalde es el jefe de la administración, es decir representa legalmente al municipio, es el encargado de establecer las reglas para lo que se recauda y la manera en la que será distribuido. (p.56)

Sistema Tributario Nacional: La estructura del acuerdo de evaluación nacional avalada por la Ley n ° 771 el 31 de diciembre del año 1993, esta ley establece que el marco de deberes nacionales incorpora lo siguiente: El código de gasto: el que está representado en DS N ° 135 -99-EF que incluye la solicitud ICO de contenido del código de servicio.

Los deberes en el poder en la nación, en la dimensión nacional, tienen la evaluación salarial, los cargos generales cobran. (Marco de organización de gastos SATT, 2016)

Tributos municipales: Según lo indicado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2011), en Perú, según las direcciones en el poder, las tres dimensiones del gobierno tienen fuerzas de acumulación: El Gobierno Nacional, recopila la

evaluación salarial, el cargo por tratos generales, el gasto particular en la utilización, entre otros. Los gobiernos locales, recopilan las evaluaciones que se explican en la ley de recaudación de impuestos municipal. Los gobiernos regionales, recogen gastos y compromisos.

Impuesto predial: Son derechos tributarios principalmente realizados en un año el cual también oscila la estimación en los hogares urbanos y rurales. Para las motivaciones detrás de la evaluación, la tierra se ve como terreno, incluida la tierra que se ha recogido del océano, vías fluviales y otros espejos de agua, y además estructuras y establecimientos asentados e invariables que comprenden una parte de dichos terrenos, que no podrían no se aísle sin ajustar, desintegrar o devastar el edificio. Organización y control del gasto se relaciona con la región donde se encuentra la propiedad. “El 5% de los formularios de gastos solo se proponen para financiar la mejora y el mantenimiento del catastro del Distrito, y también las actividades realizadas por la organización a cargo, fueron para fortalecer su administración y mejorar la acumulación” (MEF, 2011, p. 12). Por otra parte, el 3/1000 de la forma del gobierno está destinado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, una sustancia que ingirió el Consejo Nacional de Apreciaciones.

Importancia del cumplimiento de pago de los impuestos: Es esencial cumplir con cumplir las obligaciones del gobierno con nuestro distrito, ya que se suman al avance de nuestras regiones. Las evaluaciones son uno de los principios que implica el hecho de que la región adquiere un salario y, debido a ellas, es concebible asignar recursos a administraciones más abiertas o en perspectivas de necesidad (empresas) para las mejoras del área. (MEF, 2011)

Gestión de recaudo del impuesto predial: Son todas aquellas acciones que se realizan con eficacia y eficiencia, para mejorar y acrecentar las categorías de cobranza del impuesto de los predios pobladores civiles. (MEF, 2015)

Evaluación de la gestión de colecta del impuesto predial: Para la evaluación de dicha administración de colecta de los tributos prediales, se muestra la premisa legítima de la organización de imposición de vecindario y se muestra la estructura legal de los cargos de propiedad que las organizaciones en servicio del considerable número de

distritos deben conocer y usar satisfactoriamente, según lo permita. refuerza su gasto a la junta, y por lo tanto consiente el objetivo de recaudación de gastos. (Servicio de Economía y Finanzas - MEF, 2015)

Las cuales se dividen en las siguientes dimensiones e indicadores: La administración de colecta de los tributos prediales es la coordinación de actividades de la organización de servicio debe crear para adquirir el pago de la obligación de evaluación. Esta administración inicia con el alistamiento de los ciudadanos y su procedencia en los registros de la organización de servicio y se completa el círculo con la eliminación total del tributo dado. (Servicio de Economía y Finanzas - MEF, 2015)

En este sentido, la administración de la acumulación de la propiedad basada busca el cumplimiento de los objetivos acompañantes: i. Consistencia voluntaria con el pago de la obligación de gasto. ii. Incremento de los ingresos; iii. Generar reconocimiento de conflicto en la no cancelación de la obligación de evaluación; iv. Generar conciencia tributaria.

Gestión de la cobranza de impuesto: Son los buenos desarrollos y la buena ejecución de dichas colectas de tributos con la finalidad de lograr un buen control en el proceso de dicha colecta que se realiza en lo que los encargados deben de implementar estrategias y técnicas para conseguir una buena administración de los cobros para que así todos cumplan en la entrega de sus tributos para la realización de buenas actividades para el bienestar de todos. (Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, 2015). i. Identificación fiscal; ii. Asignación de código ciudadano; iii. Registro de alistados ciudadanos; iv. Revisión de la Declaración y plazos.

Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial: Dentro de esta medición, se encuestan las actividades fundamentales para completar la administración tributaria municipal para la planificación y coordinación de la ejecución de la acumulación habitual de la propiedad impuesta (MEF, 2015): i. La Unidad de acumulación; ii. Cargos de la unidad de acumulación; iii. Perfil de los compañeros de equipo; iv. Condiciones básicas para la progresión más ideal de las actividades.

Factores operativos de la cobranza del impuesto predial: Los sistemas que la gestionan y ejecución de los tributos municipal transmite para la acumulación del deber de propiedad dependen del tiempo que esté en conexión con el desarrollo de la obligación. Esto se debe a que no equivale a recordar al ciudadano que la oportunidad de pagar pronto se perderá, que esperar que pague un compromiso que se ha cancelado oficialmente (Servicio de Economía y Finanzas - MEF, 2015): i. Partes operativas de la reunión; ii. Cobranza ordinaria; iii. Ejecución coactiva.

Modelos organizacionales: Existen organizaciones para alcanzar metas. Estas metas se dividen en tareas la cuales son la base para el empleo. Los trabajos se agrupan en departamentos. Los departamentos de organizaciones se pueden caracterizar por la comercialización, ventas, publicidad, fabricación, y así sucesivamente. Dentro de cada departamento, se pueden encontrar aún más distinciones entre los trabajos que realizan las personas. Los departamentos están vinculados para formar la estructura organizativa. La estructura de la organización le da la forma de cumplir su función en el medio ambiente (Nelson & Quick, 2011). La estructura organizacional a largo plazo se refiere a la configuración formal entre individuos y grupos de trabajo sobre la retribución de tareas, responsabilidades y autoridad dentro de la organización, (Galbraith, 1987, Greenberg, 2011) citados por (Lunenburg, L. 2012)

Las estructuras organizativas muy tempranas se basaban a menudo en productos, posteriormente se examinó la relación entre la estrategia de la organización y estructura, las cuales se basan en las tareas de organización, (Lunenburg, 2012).

Mintzberg 1992, 2009 sugiere que las organizaciones pueden diferenciarse a lo largo de tres dimensiones básicas siendo la primera la parte fundamental para la empresa, en otras palabras, es la pieza de la organización que asume el trabajo fundamental para determinar su triunfo o desgracia; la segunda dimensión es la disposición del primordial mecanismo, es decir, la principal técnica que la organización aprovechara para establecer sus operaciones y el tercero el tipo de descentralización utilizada, en lo que el grado en que la organización el cual involucra a los subordinados en el desarrollo de toma de decisiones,. Las partes clave de una organización e incluyen los siguientes (Lunenburg, 2012):

Strategic ápex: o El ápice estratégico es la alta dirección y su personal de apoyo.

Operativecore: o núcleo operativo son los trabajadores que realmente llevan a cabo las tareas de la organización.

Middle line: o línea media es la gestión de nivel medio e inferior

Technostructure: o la tecnoestructura son analistas como ingenieros, contadores, planificadores, Investigadores y gerentes de personal.

Support staff: o personal de apoyo son las personas que prestan servicios indirectos.

Servicios similares incluyen mantenimiento, oficina, servicio de comida, autobuses, asesoría legal y consultoría para proporcionar apoyo

Modelo de Mintzberg: La delineación organizacional es una estrategia para el mejoramiento de las acciones y actividades de una entidad. Hay 5 diseños regulares, cada uno de los cuales es una mezcla de ciertos componentes auxiliares y emplazamiento, que se parecen a los bits de un enigma. Intentar unir componentes de varias mezclas no genera grandes resultados. No debe aceptar que todas las asociaciones son equivalentes, es decir, una disposición de las partes que se pueden evacuar o incluir libremente. La asociación exitosa es aquella que logra claridad entre sus partes y no cambia una parte sin evaluar los resultados en otras. La opinión de Mintzberg es que las características de las afiliaciones caen en agrupaciones o configuraciones ordinarias. En el momento en que no hay asentamiento o lucidez, la asociación funciona de manera ineficaz, no logra la congruencia normal.

Deducción de los acuerdos Se presentan cinco partes fundamentales:

1) *Cúspide estratégica* o administración superior: el individuo tenía la posibilidad de ofrecer una causa a la asociación en la cual existe una buena administración para la ejecución de las diligencias y operaciones de la entidad u organización asimismo realiza una buena ejecución de todas las metas propuestas además está encargado de mejorar y controlar de la mejor manera el desarrollo de una determinada empresa.

2) *Centro operativo:* Principalmente está formado por aquellos trabajadores que se dedican a sus tareas laborables en la empresa con la única finalidad de cumplir todas las metas propuestas para tener y llevar un buen desarrollo de la empresa y lograr la

obtención de resultados satisfactorios ya sea para la empresa y como también para sus clientes y consumidores.

3) *Línea Media*: jefes intermedios Con una buena ejecución y administración de la empresa permitirá que tenga un crecimiento adecuado en lo cual se necesitara control y verificación del desarrollo de personas de línea media que ayudara a los administradores superiores y al centro operacional para lograr en equipo la metas y objetivos propuestos para que de esa manera la empresa tenga un buen desarrollo y una excelente ejecución de sus actividades.

4) *Estructura técnica*: principalmente se refiere a todas las actividades que realizan los trabajadores para lograr un buen diseño estructural asimismo y tener un buen control de las ejecuciones de las actividades de la empresa.

5) *Personal de apoyo*: brindar administraciones e información adecuadas de apoyo para la buena gestión de las operaciones de la empresa para llevar un buen desarrollo y lograr los objetivos propuestos

No todas las asociaciones requieren 5 segmentos. El propósito principal detrás de la estructura es fomentar el trabajo que se ha separado.

Tipos de Estructura: A) Estructura Simple: la concertación es asistida por el pico clave a través de la inspección directa. Disminución de trabajadores y línea media.

B) Burocracia Mecánica: disposición mediante la institucionalización del trabajo que conforma toda la estructura autorizada.

C) Burocracia Profesional: concertación a través de la información del trabajador, que requiere expertos excepcionalmente preparados en el enfoque de trabajo y personal de atención extensiva.

D) Estructura Divisionalizada: la concertación es asistida a través de la institucionalización de ítems de varios módulos de creación. La línea media de cada una de estas unidades o divisiones tiene una notable autonomía.

E) Adhocracia: asociaciones más impredecibles, en las que se solicita la mezcla de trabajo a través de grupos y composición a través de la responsabilidad básica. En general, desaparecerán la línea y el cuidado (personal).

Morosidad Tributaria: Según menciona Louzis et al. (2012) que el peligro de crédito posterior al hecho se denomina índice de morosidad, la cual es definido como el ofrecimiento y propuesta de las carteras vencidas en correlación a la cartera total que tiene una entidad bancaria, ambas variables se correlacionan entre sí, sin embargo, en las proporciones y provisión de dificultades crediticias hace mención del desarrollo de resolución y voluntad de las responsabilidades pasadas, mientras que el indicador de mora hace mención a los factores económicos, políticos y de regulación, y varían entre entidades debido a sus diferencias en materia de políticas de gestión de crédito, además de los recursos y la tecnología con la que las entidades financieras operen, es muy importante no tener deudas de morosidad en lo que se debe de ser puntuales en todos los pagos que se realizan en un determinado tiempo para que de esa manera se puedan cumplir todos las metas y actividades a realizar con la finalidad de tener resultados con un buen éxito.(p.76).

Louzis et al. (2012), sustenta que la morosidad es conocida como un riesgo de crédito ya que es denominado como una cuota vencida de una cartera que tiene una entidad financiera, el propósito detrás de los arreglos para los peligros crediticios refleja la identificación de las decisiones anticipadas pasadas, mientras que la tasa por defecto es el resultado de factores monetarios, políticos y administrativos, y fluctúan entre las sustancias debido a sus disparidades en el cuestión de las estrategias de administración de crédito, a pesar de los activos y la innovación con que trabajan los establecimientos presupuestarios(p.76).

Según Gonzáles y Gomes (2014) definen la morosidad como la infracción de tiempos de contratos o justo pagos, se considera en su mayor parte un aplazamiento de 90 días de no cancelar la inicial de la cuota para que se considere un cliente como reprobado por la fundación relacionada con el dinero, asimismo este retraso es el considerado en la normativa concursal (en el caso de España) se acumula cuando esto sucede en las responsabilidades de pago en la Hacienda (fisco español) lo cual el

sujeto para por un proceso de insolvencia, para una posterior prórroga de amortización de la cuota vencida (p.56).

Gonzáles y Gomes (2014), explican que la morosidad tiene plazos de no pagar la primera deuda de 90 días para que pueda considerarse como moroso por la empresa financiera (p.56).

Según Brachfield (2012) sostiene que la morosidad es un fenómeno el cual se origina por causas múltiples por lo que una persona natural o jurídica no cumple en el período o temporada establecida con el pago de un denominado deber, además se considera como morosidad a la cantidad de créditos medida a la categoría de retardar el denominado pago, lo cual concierne en el sobrante y excesivo de los principales días a las fechas establecidas de los créditos. (p.16).

Brachfield, sustenta que los casos de la morosidad comienzan de varias causas por lo que una persona característica o legítima no se reúne en el tiempo estipulado con la entrega de un compromiso, además considerado como morosidad a la medida de los créditos medidos al grado de tardanza suplica de su entrega, que se refiere a los días sobrantes en la fecha de crédito determinada (p.17).

Según el Fondo Monetario Internacional (2005) menciona que la morosidad, es un crédito que se encuentre en mora o cerca de estar en mora. Muchos créditos o préstamos se vuelven improductivos después de estar en mora durante 90 días, pero esto puede depender de las condiciones del contrato. Además, un crédito o préstamo no funciona cuando los pagos de intereses y principal vencieron en 90 días o más, o por lo menos 90 días de pagos de intereses han sido capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo, o los pagos son inferiores a 90 días, pero hay otras buenas razones para dudar de que los pagos se harán en su totalidad (p.25).

El Fondo Monetario Internacional, describe que es un crédito que está en mora o cerca de estar en mora. Muchos créditos o avances terminan perceptiblemente ineficientes a raíz de estar atrasados financieramente por 90 días, sin embargo, esto puede depender de los Estados del acuerdo.

Índice de morosidad: Menciona López (2013) que el indicador de morosidad es aquel donde las dimensiones de la magnitud de los principales créditos de morosidad sobre las operaciones o actividades de crédito y préstamos definidos por empresas u organizaciones financieras, a esto se incluye las diligencias que hacen redundancia los discernimientos concedidos; así mismo menciona que la morosidad es determinada por el valor de los principales créditos indecisos sobre el total consignado a la determinada cartera de los créditos totales. En lo que las empresas u entidades no deben de tener deudas de morosidad para que de esa manera se beneficien ellas y como también a la buena gestión que realizan las personas encargadas además la morosidad no permite el logro de los cumplimientos de las metas propuestas. (p.34).

Según López (2013) sustenta que es una tasa de mala conducta es donde la medida del volumen de los adelantos reprobatorios sobre los intercambios o ejercicios de crédito y los anticipos concedidos por una organización relacionada con el dinero, a esto se incorporan los ejercicios que subrayan el aprendizaje permitido (p.34).

Por otro lado, Brachfield (2013) indica que se tiene un concepto equivocado referente a los morosos, y el autor los divide en seis tipos:

Morosos intencionales: son aquellos que pueden pagar, sin embargo, no lo hacen, ello también se divide en: Endeudados que obedecen con el pago del débito de forma retrasada con el fin de recibir algún recompensa y bonificación de parte de un proveedor. Los profesionales que tienen deudas de morosidad el cual no morosos profesionales los cuales nunca retribuyen las deudas hasta que se vean ineludibles por pagar la deuda al menos que se vean por un argumento lícito. (p.28).

Deudores sobrevenidos o fortuitos: son aquellos que desean pagar, pero no pueden, en otras palabras, tienen la intención, pero no tienen liquidez.

Deudores desorganizados: son aquellos que pueden pagar, pero no saben que tienen que pagar.

Deudores negligentes: Son aquellos que tiene la capacidad de amortizar su deuda, pero por su propia despreocupación no lo cancelan.

Deudores circunstanciales: Son aquellos que tienen la aptitud de cumplir con los principales pagos a realizar, pero eso si es por hacer y brindar un litigio con la

persona acreedora no lo hacen, debidamente a que siempre ocurren desperfectos en la adquisición de los principales bienes o servicios alcanzados asimismo después de brindar una debida solución de los contratiempos y dificultades el consumidor o cliente realiza el determinado pago.

Deudores insumisos: Son aquellos que pueden pagar, pero desconocen que exista una deuda, en lo que no brindan sus pagos porque creen que los pagos a realizar no les incumben a ellos, además son personas que no cumplen con sus determinados pagos y tratan de desconocer todo con el simple hecho de no cancelar su deuda.

Índice de morosidad: López (2014) menciona que este índice es la resultante de la mora total sobre las principales acciones realizadas de los activos que fueron desarrollados por una determinada entidad. (p.45).

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Mora total}}{\text{Operaciones de activos}}$$

El estudio se planteó como, problema general: ¿De qué manera una Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto según Mintzberg reducirá la morosidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año 2017? y como problemas específicos: i. ¿Cuál es nivel de gestión de recaudación de impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?; ii. ¿Cuál es nivel de morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?; iii. ¿Cuál es la validez de la propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?

La presente investigación presenta importante conveniencia ya que tiene la finalidad de proponer soluciones concretas y asertivas ante la morosidad tributaria, las soluciones propuestas podrían servir para solucionar el mismo problema en otra institución pública peruana.

El presente estudio tiene una relevancia social trascendente, ya que pretende dar soluciones a un problema latente en las entidades de cobro tributario en el Perú, ante una realidad muy frecuente año a año, de esta manera se contribuye al desarrollo sólido y sostenible del país.

Asimismo, el estudio se justifica en la práctica, ya que contribuirá mediante una propuesta de gestión tributaria con la intención y el propósito de disminuir la determinada morosidad, esto permitirá incrementar los niveles de los ingresos, entonces como consecuencia se realizó un mejor acondicionamiento de los servicios que brinda la municipalidad a la población, permitiendo un desarrollo social y económico de Tarapoto.

El presente estudio posee alto valor teórico, pues posee amplia información de las variables, y de la situación real que atraviesan el Servicio de Administración Tributaria-Tarapoto, información recogida de diversos libros, revistas, sitios web, periódico y otros artículos, que fueron debidamente citados mediante el método APA.

Por ultimo el presente estudio es de gran utilidad metodológica, pues mediante el método respaldada por Juárez (2014) se pretende realizar una investigación de tipo descriptivo propositiva, la cual mediante un Modelo de Gestión de Recaudación se pretende reducir la morosidad tributaria (p.22).

Hipótesis: Hi: La Propuesta de Gestión de Recaudación de impuesto predial reducirá la morosidad en SAT Tarapoto.

Objetivo General: Diseñar una propuesta de Gestión de Recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en SAT Tarapoto, año- 2017. Objetivos Específicos: i. Evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial ejecutada por los funcionarios del SAT Tarapoto, año- 2017; ii. Diagnosticar el estado actual de la morosidad en SAT Tarapoto, año- 2017; iii. Validar la propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017.

II. MÉTODO

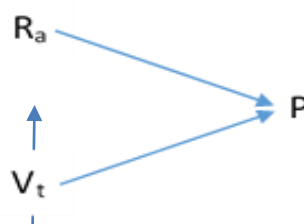
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que según lo fundamentado por Juárez (2014) este tipo de enfoques se realiza mediante un grupo de desarrollo que llevan a cabo de forma secuencial y probatorio, es decir todo se debe realizar de forma ordenada sin pasar ningún paso, así mismo presenta características resaltantes como la generalización, es decir de un análisis particular puedo generalizar a una población conjunta, lo que pasa con esta investigación, tras diseñar una Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial que logre disminuir la mora en el SAT Tarapoto, se asume que puede ser aplicado en cualquier otra entidad pública del Perú. Por otro lado, el estudio se orienta a un tipo no experimental ya que según lo indicado por el autor antes mencionado no se ejecutó alguna alteración ni manipulación en las variables objeto de estudio, la investigación solo se propondrá para evaluación de la institución interesada.

Diseño de investigación

Así mismo tiene un diseño descriptivo propositivo, ya que por ser descriptiva no es aplicada, este tipo de diseño describe la situación real y actual de las variables en base a ese estudio se formule una propuesta de mejora, es decir en el caso del estudio a realizar la reducción de la morosidad. (Juárez, 2014, p. 45) El esquema del diseño descriptivo propositivo es el siguiente.



En donde:

Ra	=	Diagnostico de la Realidad
Vt	=	Teoría Modelo tradicional de Mintzberg
Pv	=	Propuesta de Gestión de Recaudación validada

2.2. Variables, operacionalización

Variables

- **Variable 1:** Morosidad
- **Variable 2:** Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	Gonzáles y Gomes (2014) definen la morosidad como el incumplimiento de plazos contractuales o legales de pago, se consideran por lo general un plazo de 90 días de no pagar la primera cuota para que se considere un cliente como moroso.	La variable fue medida a través de los índices de morosidad de los contribuyentes.	Morosidad	$\text{índice de morosidad} = \frac{\text{Mora total}}{\text{Operaciones de activos}}$	Guía de análisis documental
Gestión de Recaudación del Impuesto Predial	Son todas aquellas acciones que se realizan con eficacia y eficiencia, para mejorar e incrementar los niveles de recaudación del impuesto de los predios urbanos y rústicos. (Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, 2015)	La presente variable se evaluará en base a una encuesta, el cual estará en función a las dimensiones e indicadores, que permitirán conocer la gestión de recaudación del impuesto predial.	Definición y objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial. Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial.	Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria Asignación del código del contribuyente Inscripción en el registro de contribuyentes La unidad de cobranza Funciones de la unidad de cobranza Cobranza ordinaria Ejecución coactiva.	Ordinal

2.3. Población y Muestra:

Población: estuvo compuesta por los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, siendo estos una totalidad de 16 personas, información proporcionada por la institución.

Muestra: Estuvo compuesto por el 100% de la población, es decir se tomó a los 16 colaboradores del SAT de la ciudad de Tarapoto, para analizar la variable en estudio, resultado que será relevante.

Muestreo: No probabilístico, por intención.

Criterios de selección:

Los criterios de selección de la muestra han sido seleccionados en su totalidad a los 16 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria- Tarapoto.

- Trabajadores que estén trabajando por más de 1 año en la institución.
- Trabajadores relacionados con el proceso de recaudación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Las técnicas utilizadas en el presente estudio fue La encuesta, teniendo consideración la naturaleza del estudio.

Instrumentos: Para la recolección de información se utilizó como instrumento al cuestionario para las variables Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial, morosidad.

Validez de los instrumentos: como instrumento fue el cuestionario, en la cual fue sometido al juicio de 5 expertos, ya que ellos se encargaron de verificar si los indicadores planteados tienen lógica con las variables del presente estudio, entre ellos el Dr. Norma Soria Bardales que dio una valoración 4.8; Dr. Luis Alberto Paredes Rojas de 4.5; Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz con 4.8; Dra. Alicia Bartra Reátegui con 4.8; Dr Juan Rafael Juárez Díaz con 4.7; los que tuvieron la tarea de verificar si los indicadores propuestos tienen coherencia con las variables de estudio teniendo como valoración entre 4.7 y 4.8 dando como resultado promedio de 4.72 calificativo de validez para ambas variables: Propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial y morosidad.

Confiabilidad: La confiabilidad es una medida de estabilidad, por lo que es necesario para aplicación constante al mismo grupo de personas o elementos en un determinado periodo de tiempo.

La Confiabilidad es el instrumento que cumple la propiedad de reproductibilidad.

Para la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, se usó la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

El criterio de confiabilidad para el presente trabajo se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, este método determina el grado de consistencia y precisión, mediante una escala de valores:

1. -1 a 0 no es confiable
2. a 0.049 es baja confiabilidad
3. 0.5 a 0.75 es moderadamente confiable
4. 0.76 a 0.89 es fuertemente confiable
5. 0.9 a 1.0 es alta confiabilidad.

Se analizó la confiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, siendo dicho instrumento analizado para la variable Propuesta de Gestión de Recaudación, con 16 ítems y 15 sujetos de la muestra; es así que se muestra el cuadro de resultados de acuerdo a las encuestas realizadas:

K	16
Sumatoria Vi	15.78
Vt	63.20
sección 01	1.07
sección 02	0.75
Absoluto	0.75
alfa de Cronbach	0.80

De este resultado de 0.80 del alfa de Cronbach; de la variable Propuesta de Gestión de Recaudación se concluye que existe Fuertemente Confiable del instrumento de medición de la variable.

La confiabilidad mediante alfa de Cronbach de la variable Morosidad, de 16 ítems y 15 sujetos de la muestra tomada en el SAT-TARAPOTO, los resultados son los siguientes:

K	16
Sumatoria Vi	17.44
Vt	94.38
sección 01	1.07
sección 02	0.82
absoluto	0.82
Alfa de Cronbach	0.87

De este resultado de 0.87 del alfa de Cronbach; de la variable Morosidad se concluye que existe Fuertemente Confiable del instrumento de medición de la variable.

2.5. Procedimiento

Una vez recolectado los datos se ha procedido a tabular en el programa Excel tomando en cuenta la aplicación de la estadística del intervalo para extraer las tablas y figuras correspondientes a cada uno de los objetivos propuestos en el estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos

Tras la recolección de datos, estos serán procesados en el sistema estadístico SPSS 24, el cual permitirá analizar los resultados de forma estadística y permitirá describir y analizar de forma cuantitativa las variables, así también para ordenar los datos obtenidos se utilizaron el programa Microsoft Excel 2013, y finalmente para la redacción a detalle de la investigación se utilizará el programa Microsoft Word 2013 con la finalidad de plasmar de forma escrita lo investigado en el presente estudio.

2.7. Aspectos éticos

Al desarrollar una investigación es de suma importancia tomar en cuenta la responsabilidad legal y ética, en especial cuando utilizamos personas como objeto de estudio. Por lo tanto, el investigador ha tenido toda la responsabilidad

de identificar los pro y contras de la investigación, con la finalidad de proteger los derechos fundamentales de las personas inmersas en la investigación.

Posteriormente, se especifican una serie de principios que han sido priorizadas y respetadas en la investigación, tales como la responsabilidad pues se ha respetado las pautas éticas, bajo el cual se desarrolla la presente investigación; la información acerca de la investigación pues se ha informado a los encuestados el propósito de la investigación y la aplicación de los instrumentos; la sinceridad y honestidad y el consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1. Evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial ejecutada por los funcionarios del SAT Tarapoto.

Tabla 2

Gestión de recaudación de impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada (10-22)	9	56%
Regular (23-36)	6	38%
Adecuada (37-50)	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los colaboradores

Interpretación:

La tabla 3, muestran la gestión de recaudación del impuesto predial, donde el 56% (9) encuestados considera que la gestión de recaudación de impuesto prediales inadecuada, seguido de regular 38% (6), y sólo el 6% (1) considera que es adecuada. Por lo tanto, la gestión municipal se puede ver afectada para cumplir con los objetivos institucionales.

3.2. Diagnosticar el estado actual de la morosidad en SAT Tarapoto.

Tabla 3

Estado actual de la morosidad en SAT Tarapoto

Morosidad del impuesto predial	N° personas	Porcentaje		Deuda en soles	Índice
Periodo 2013	3820	10%	S/	742,512.98	0.08
Periodo 2014	4677	13%	S/	973,676.37	0.10
Periodo 2015	5773	16%	S/	1,127,229.37	0.12
Periodo 2016	7936	22%	S/	1,989,710.87	0.20
Periodo 2017	14621	40%	S/	4,922,332.86	0.50
TOTAL	36827	100%	S/	9,755,462.45	1.00

Fuente: información proporcionada por el SAT-T

Interpretación:

La tabla 4, permite observar el índice de morosidad actual de impuestos que es mayor al de los años anteriores, pues en el año 2013 solo había 3820 personas morosas, con una deuda de 742,512.98 soles, que representó al 0.08% de índice de morosidad; sin embargo en el año 2014 el número de personas morosas fue

de 4677 personas morosas con una deuda 973,676.37 soles que representó el 0.10% de índice de morosidad; en el año 2015 el número de personas morosas fue de 5773 personas morosas, la deuda fue de 1,127,229.37 soles, que represento al 0.12% de índice de morosidad; en el año 2016, teniendo 7936 morosos, fue de 1,989,710.87 soles que represento al 0.20% de índice de morosidad, finalmente en el año 2017, el índice de morosidad fue de 0.50, con 14621 personas morosas, siendo este el 40%. Por lo tanto el nivel de morosidad cada año fue incrementado, en lugar de reducirse, ello en gran parte se debe a la deficiente gestión del impuesto predial que se viene ejecutando en la institución, y a la inadecuada cultura tributaria de los contribuyentes.

3.3. Validación de la propuesta

Los profesionales seleccionados para su calificación científico técnica de la propuesta, denominada: Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017; son:

- Dr. José Manuel Delgado Bardales
- Dr. Norman Soria Bardales
- Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz
- Dra. Alicia Bartra Reátegui
- Dr Sixto Alejandro Morey Trigozo

Aspectos a valorar de la propuesta

C1	C2	C3	C4	C5			
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado			
Nº	Aspectos a valorar del Modelo		C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		3	2			
2	Importancia de los componentes		3	2			
3	Fundamentación de cada componente		1	4			
4	Argumentos de la organización		2	3			
5	Relevancia del componente teórico		1	3	1		
6	Coherencia entre los componentes		3	2			
7	Importancia de la normatividad		5				
8	Importancia de los contenidos		1	4			

De tal modo, los especialistas determinan que la propuesta es adecuada para su aplicabilidad.

3.4. Diseñar una propuesta de Gestión de Recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en SAT Tarapoto, año- 2017.

La propuesta de gestión de recaudación de impuestos predial según Mintzberg para reducir la morosidad en el SAT Tarapoto, permitirá realizar con eficacia y eficiencia todas aquellas acciones que demande el proceso de recaudación, por lo que es indispensable reestructurar inicialmente la organización. Por lo tanto, Mintzberg fundamenta que toda organización debe estar gestionada de manera que logre y proyectos los objetivos organizacionales, ya que, al existir armonía en los procedimientos administrativos, la organización funcionara de manera eficiente.

Por lo tanto, la propuesta estará conformada por cuatro etapas, siendo la reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto; la definición de los objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial, la determinación de los procesos para el registro de información del contribuyente; y la organización de la cobranza ordinaria del impuesto predial; procesos que estarán a cargo de los directivos de cada área del SAT de la ciudad de Tarapoto.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación contribuirán a mejorar el desarrollo de recaudación de los derechos tributarios prediales de los servicios de las principales gestiones que realizan las administraciones tributarias y la reducción de la morosidad.

La investigación se desarrolló haciendo uso de técnicas de recolección de datos y de programas estadísticos, los cuales permitieron evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial y precisar el estado actual de la morosidad, los cuales permitieron evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial ejecutada por los funcionarios del SAT –Tarapoto y diagnosticar el estado actual de la morosidad, determinado que la gestión de recaudación del SAT –Tarapoto es deficiente pues la definición y objetivos de la gestión no son claras, ya que muchas veces la institución no genera calidad específica para las personas que realizan todos sus pagos de manera espontánea, por otro lado posee deficiencias en la gestión de cobranzas de impuestos, ya que la institución no tiene la suficiente capacidad ni las herramientas necesarias para identificar fácilmente los contribuyentes del impuesto predial, ello en gran parte se debe a la falta de codificación, que permitiría la sistematización, ordenamiento y clasificación de la información del contribuyente, tampoco cuentan con un registro actualizado de cada persona, asimismo tienen dificultades de planificar y coordinar la administración del desarrollo de las cobranzas habituales de los tributos prediales, pues la ejecución de las unidades de cobranzas no vienen realizando una adecuada función sobre las principales obligaciones, la división de las carteras, la ejecución de las cobranzas asimismo no tienen un buen control del desarrollo de cobranzas en lo que no permitirá lograr una buena gestión de las operaciones, el personal posee limitado conocimiento de tributación e informática, pocos tienen la aptitud de brindar adecuadas informaciones a sus compañeros para la realización de logros de objetivos, además no siempre tienen la disposición para trabajar en equipo, finalmente la institución no realiza las acciones pertinentes en las etapas de cobranza preventiva y cobranza pre coactivas. Por su parte Álvarez (2014) , en su estudio señala que se deben de establecer inéditos desarrollos para tener una adecuada colecta de efectivo externos, la mala observación y control en las verificaciones actuales que se designan son los que interrumpen la ejecución de las colectas para no lograr la finalidad que se desea adquirir asimismo el personal encargado de la

verificación interna de las colectas de los derechos de regalías tienen principales obstáculos en el desarrollo de la buena gestión de cobranzas por el hecho de que no existe un adecuado método mecanizado en lo que este método ayuda en gran manera en la buena elaboración y ejecución en el transcurso de las colectas de todas las regalías.

Así mismo se logró precisar que existe un alto grado de morosidad cada año fue incrementando pocas veces informa de manera clara y precisa las consecuencias que debe asumir el contribuyente de no pagar el impuesto predial, tampoco promueve adecuadamente la conciencia tributaria en la población, pues no informa a las personas sobre las obligaciones y compromisos que tiene en las materias tributarias. A su vez Romero (2017), en su estudio determino que existen varios factores de morosidad, pues la entidad no tiene la suficiente capacidad para recaudar impuestos, existen poca conciencia por parte de los ciudadanos para pagar sus impuestos, ello ha ocasionado bajo nivel de desarrollo del lugar, reducción de brechas, y bajo nivel educativos.

Después de analizar el estado actual de la morosidad puedo deducir que el índice de morosidad es demasiado alta es un problema que debe darse solución inmediata, La administración y ejecución de las principales cobranzas no se está dando un buen desarrollo de dicha colecta por lo que no se está alcanzando resultando beneficiosos además se realizara comunicados por medio masivos y se implementara estrategias para convencer a los participantes en el cumplimiento de sus compromisos tributarios para que de esa manera no se retrasen en las cuentas que deben de cancelar asimismo para tener resultados satisfactorios principalmente para que cumplan con sus pagos de los impuestos prediales y tener progresos para alcanzar todas las propuestas. Finalmente, tras analizar los resultados obtenido en base a la gestión de recaudación de impuesto predial puedo decir una mala gestión puede ocasionar perdida en la recaudación de impuesto predial por lo que es importante implementar nuevos procesos y que el personal de cobranza pueda transmitir una percepción clara y uniforme de la administración tributaria frente a sus obligados, instancia que se puede contrastar con la investigación de Jerez (2015) pues menciona que la organización estudiada no realiza una gestión de cobranzas efectiva lo cual ha impedido reducir el nivel de morosidad. Asimismo, Díaz (2015) en su investigación

demuestra que las políticas aplicadas a la recaudación del impuesto pueden facilitar el cumplimiento del pago de impuestos.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El modelo de gestión de recaudación de impuestos predial basado en el modelo tradicional de Mintzberg está orientada a reducir la morosidad en el SAT Tarapoto, a través de cuatro etapas progresivas, tales como la restauración del modelo organizacional, la definición de objetivos de la gestión de cobranza, la determinación de los procesos para el registro de información y la organización de la cobranza ordinaria.
- 5.2.** La gestión de recaudación de impuesto predial del SAT Tarapoto es inadecuada (56%), debido que los objetivos de la gestión no son claros por lo tanto no se cumplen los objetivos institucionales, además no tienen suficiente capacidad ni las herramientas necesarias para identificar a los contribuyentes del impuesto predial, así mismo tienen dificultades para planificar y disponer la administración de recaudación habitual de las obligaciones tributarias prediales.
- 5.3.** Existe un alto nivel de morosidad (40% - 2017), debido que la unidad de cobranza no está realizando su función y seguimiento del proceso sobre la comprobación de la obligación, la segmentación de la cartera, el personal posee limitado conocimiento de tributación e informática, además no siempre tienen la disposición para trabajar en equipo, no realiza las acciones en las etapas de cobranza preventiva y cobranzas pre coactivas.
- 5.4.** La propuesta de gestión de recaudación de impuesto predial según Mintzberg para reducir la morosidad, en el SAT Tarapoto, ha sido validada por 5 profesionales, determinando finalmente que dicha propuesta es adecuada para aplicabilidad.

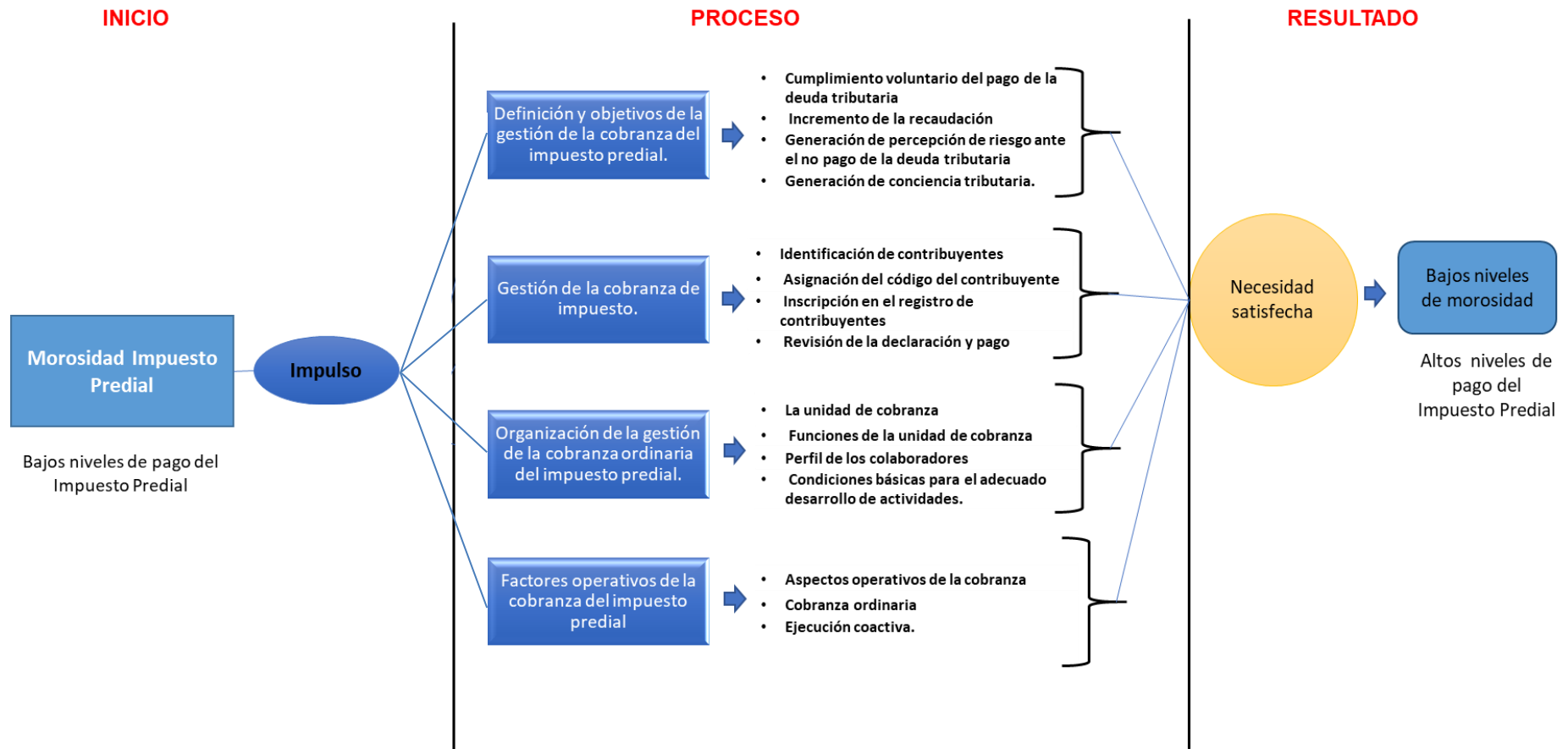
VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los funcionarios del SAT-Tarapoto, tomar en consideración el modelo de gestión propuesto, asimismo realizar una evaluación periódica de la gestión, de ese modo identificar deficiencias y dar solución oportuna, además se sugiere establecer metas y objetivos fijos políticas claras y precisas para el desarrollo de actividades.
- 6.2.** Se sugiere a los funcionarios del SAT-Tarapoto, aplicar estrategias para lograr reducir la morosidad, capacitación al personal en tributación e informática que va permitir identificar sus dificultades y brindarles la retroalimentación necesaria para trabajar en equipo.
- 6.3.** Además, se recomienda a los directivos del SAT-Tarapoto, realizar campañas de concientización, dirigida a los contribuyentes con el objetivo de dar a conocer la importancia del pago de impuesto predial y el beneficio que esta genera a través de su adecuada administración.
- 6.4.** Por último, se recomienda a los directivos del SAT-Tarapoto, analizar y diseñar otros modelos de gestión que logren fortalecer la recaudación de los impuestos municipales, la cual priorice las capacidades del personal.

VII. PROPUESTA

Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017

7.1. Representación grafica



7.2. Introducción

En el Perú la realidad es muy distinta al ejemplo anterior, ya que la tasa de morosidad tributaria a nivel nacional acumulada a diciembre de 2016 fue de 16.2%, con una brecha de pago de S/. 3,942.9 millones, lo cual afecta a todos los proyectos planteados por el gobierno en todos los sectores. Es por ello que se hace evidente la necesidad de la implementación de estrategias eficaces que logren disminuir los índices de morosidad para de este modo mejorar la calidad de vida de la población en general. El Servicio de Administración Tributaria Tarapoto tiene problemas de recaudación, con alto índice de morosidad. En la realidad sanmartinense, no se cuenta con información referente al último año sobre los índices de morosidad tributaria, sin embargo, es bien conocido que cerca del 60% de contribuyentes evidencian incumplimiento de pago del impuesto predial, lo que provoca alto índice de morosidad. Los montos morosos que tienen el SAT Tarapoto son elevados respecto a lo recaudado el mismo año, es así que los métodos de gestión de recaudación de los tributos municipales no son adecuados, cabe mencionar que los métodos de cobranza que actualmente se utilizan son la cobranza ordinaria y la cobranza coactiva.

Ante dicha situación se pretende corregir la gestión de recaudación de impuestos predial en el SAT Tarapoto, tomando en cuenta dicho instrumento que permitirá a la institución recaudadora, poder optimizar la gestión de la recaudación, a fin de que este sea más óptimo y fácil de aplicar, asimismo en el presente estudio que trata de indagar e investigar una guía de administración instituido en la pauta de la diligencia situado en la pauta dinámica de Mintzberg para reducir la Morosidad en el SAT Tarapoto.

Por lo tanto, el Modelo Mintzberg (1979) permitirá al SAT Tarapoto diferenciar a los largo de tres dimensiones básicas, siendo la primera la parte clave de la organización, es decir, la parte de la organización que juega el papel principal en determinar su éxito o fracaso; la segunda dimensión es la organización principal mecanismo, es decir, el principal método que la organización dispone para reorganizar sus diligencias y el tercero el tipo de descentralización usada, es decir, el grado en que la

organización el cual involucra a los subordinados en el proceso de toma de decisiones.

7.3. Objetivos

Objetivos generales

Contribuir a la mejora de la gestión de recaudación de impuestos predial para reducir la morosidad del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto.

Objetivos específicos

- Restructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto.
- Definir los objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial.
- Determinar el proceso para el registro de información del contribuyente.
- Organizar la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial.

7.4. Teorías

El presente modelo de gestión que busca reducir la morosidad del Impuestos Predial en el SAT Tarapoto está basado en el modelo dinámico de Mintzberg, creado por el profesor de nacionalidad canadiense Henry Mintzberg en 1979, quien plantea 5 componentes para su elaboración, componentes a través de la cuales se lograra describir la estructura y organización de la institución recaudadora.

Asimismo, cabe recalcar que no todas las entidades solicitan de los 5 principales elementos. La finalidad esencial de la contextura se basa en la disposición y la administración de las tareas y trabajos que se han dividido.

1) Cúspide estratégica o administración superior: el individuo tenía la posibilidad de ofrecer una causa a la asociación en la cual existe una buena administración para la realización de las actividades y operaciones de la empresa u organización asimismo realiza una buena ejecución de todas las metas propuestas además está encargado de mejorar y controlar de la mejor manera el desarrollo de una determinada empresa.

2) Centro operativo: Principalmente está formado por aquellos trabajadores que se dedican a sus tareas laborables en la empresa con la única finalidad

de cumplir todas las metas propuestas para tener y llevar un buen desarrollo de la empresa y lograr la obtención de resultados satisfactorios ya sea para la empresa y como también para sus clientes y consumidores.

3) *Línea Media*: jefes intermedios Con una buena ejecución y administración de la empresa permitirá que tenga un crecimiento adecuado en lo cual se necesitara control y verificación del desarrollo de personas de línea media que ayudara a los administradores superiores y al centro operacional para lograr en equipo la metas y objetivos propuestos para que de esa manera la empresa tenga un buen desarrollo y una excelente ejecución de sus actividades.

4) *Estructura técnica*: principalmente se refiere a todas las actividades que realizan los trabajadores para lograr un buen diseño estructural asimismo y tener un buen control de las ejecuciones de las actividades de la empresa.

5) *Personal de apoyo*: brindar administraciones e información adecuadas de apoyo para la buena gestión de las operaciones de la empresa para llevar un buen desarrollo y lograr los objetivos propuestos

Posteriormente, es de suma importancia determina el modelo organizacional que se ajuste a los objetivos y metas del SAT Tarapoto, por lo tanto, Mintzberg (1979) distingue 5 tipos de estructuras, las que se describen a continuación:

- A) *Estructura Simple*: la concertación es asistida por el pico clave a través de la verificación directa. Disminución de trabajadores y línea media.
- B) *Burocracia Mecánica*: disposición mediante la institucionalización del trabajo que conforma toda la estructura autorizada.
- C) *Burocracia Profesional*: concertación a través de la información del trabajador, que requiere expertos excepcionalmente preparados en el enfoque de trabajo y personal de atención extensiva. La estructura y la línea media no son muy detalladas.
- D) *Estructura Divisionalizada*: la concertación es asistida a través de la institucionalización de ítems de varias unidades de creación. La línea media de cada una de estas unidades o divisiones tiene una notable autonomía.

E) *Adhocracia*: asociaciones más impredecibles, en las que se solicita la mezcla de trabajo a través de grupos y composición a través de la responsabilidad básica. En general, desaparecerán la línea y el cuidado (personal).

Cabe precisar que el modelo organizacional a determinar para la institución recaudadora dependerá del peso y las relaciones que se generan entre los distintos componentes que estructuran el SAT Tarapoto.

Dado esto, el modelo Mintzberg permitirá que las funciones principales de la gestión de recaudación del impuesto predial se desarrollen de manera eficiente y eficaz, primero a través de la adecuada división de trabajo y en segunda instancia a través de la adecuada coordinación de estas tareas.

- a) **Definición y objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial.** El cual consiste en identificar cuáles son las metas que se desea alcanzar con la implementación del modelo, en el cual se tiene en cuenta aspectos como el cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria, las estrategias para el incremento de la recaudación, la generación de discernimiento de peligros en el no pago de la obligación de trabajo y la edad de conocimiento de la evaluación.
- b) **Gestión de la cobranza de impuesto.** Punto en el cual se procede a organizar planificar las características que tendrá el modelo de gestión, teniendo en cuenta aspectos como: la identificación de contribuyentes, la asignación del código del contribuyente, la inscripción en el registro de contribuyentes y la investigación de la declaración y pago
- c) **Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial.** En la cual se constituye los factores para ordenar los procesos y actividades a realizar, teniendo en cuenta aspecto como: la unidad de cobranza, las funciones de la unidad de recolección, el perfil de los compañeros de equipo y las condiciones esenciales para el avance adecuado de los ejercicios.
- d) **Factores operativos de la cobranza del impuesto predial,** en el cual se toma en cuenta las acciones a tomar en cuenta en caso de presentarse problemas en el

proceso de recaudación anterior, en el cual se plantea los aspectos operativos de la cobranza, la cobranza ordinaria y la ejecución coactiva.

7.5. Fundamentación

a. Filosófica

La gestión de la recaudación de impuestos, es indispensables para la administración pública, pues depende de ella para recaudar fondos propios y financiar obras públicas, o actividades que requiera la población. Ante ello, el MEF (2015) manifiesta que la gestión de recaudación del impuesto predial son todas aquellas acciones que se realizan con eficacia y eficiencia, para mejorar y acrecentar las categorías de cobranza del impuesto de los predios; para la cual es indispensable contar con todas las herramientas de gestión para incrementar la gestión y minimizar la morosidad de los contribuyentes.

b. Epistemológica

Cabe recalcar que la presente investigación posee un carácter científico, ya que en su desarrollo se sigue una serie de procesos fundamentados en el método científico, el cual resulta indispensable para lograr dar solución a la problemática identificada, valiéndose del método científico, ya que en un primer nivel se logró identificar el problema, identificando claramente las falencias de la gestión de recaudación actual, tomando en cuenta ello se ha identificado la teoría idónea que fue implementada como propuesta para la gestión de recaudación del impuesto predial.

c. Sociológica

Modelo de gestión de recaudación de impuestos predial basado en el modelo tradicional de Mintzberg permitirá que dar soluciones a un problema latente en las entidades de cobro tributario en el Perú, por lo que beneficiara principalmente la administración tributaria de Tarapoto, y sobre todo beneficia a la población, pues serán los acreedores de mayores obras locales que mejoren su calidad de vida.

d. Axiológica

Esta investigación contribuirá mediante una propuesta de gestión tributaria con el objetivo de disminuir la morosidad, esto permitirá incrementar el nivel de ingresos, entonces como consecuencia se realizó un mejor acondicionamiento de los servicios tributarios, respetando siempre los valores y principios de cada persona, porque en gran medida se respetará la integridad de la población buscando cada vez mejorar su calidad de vida a través del financiamiento de obras.

e. Psicológica

La propuesta implementada, además, permitirá generar mayor confianza en los contribuyentes, pues a través de ello se demostrará mayor interés en las necesidades de la población, además se pretende incentivar a otras entidades a implementar dicha teoría con la finalidad de mejorar su gestión bajo los estándares de Modelo tradicional de Mintzberg

7.6. Pilares

Integración: El modelo de gestión permite la participación de todos los jefes de área y personal operativo fomentando la coordinación permanente para controlar y supervisar las actividades desarrolladas en la jornada diaria, además toda participación del personal será escuchada y analizada para dar solución oportuna al problema previsto.

Equidad: Se permitirá la participación plena del personal sin restricción alguna, por lo que hombres y mujeres tienen la potestad de fomentar el trabajo eficiente y eficaz para lograr las metas y objetivos de la institución recaudadora.

Liderazgo: Se otorgará autoridad para liderar un grupo determinada a las personas que cumpla con todas las cualidades para llevar al éxito satisfactoriamente a las personas que la conforman, asimismo dicho liderazgo será permanentemente monitoreado, para corregir cualquier inconveniente.

Cooperación: Se fomentará la cooperación entre los trabajadores para mejorar las relaciones interpersonales, manteniendo de mismo modo un clima armonioso y agradable a través de la comunicación efectiva; además la cooperación permitirá a los trabajadores desarrollar sus actividades de manera adecuada y con la ayuda de sus compañeros de trabajo, siendo esta recíproca.

7.7. Principios

Transparencia: Actuar en base a la verdad y las normas, facilitando el acceso a información clara y oportuna.

Compromiso: Asumir con responsabilidad nuestras funciones y nos caracterizamos por la perseverancia y firme actitud para alcanzar nuestros objetivos.

Confianza: Generar seguridad y credibilidad a través de nuestros actos y en la calidad de los servicios que brindamos.

7.8. Características

- Se establecerá una jerarquía democrática
- Mejora la división del trabajo
- Mejorar la coordinación de la funciones y actividades del trabajo
- Promover el liderazgo democrático y participativo
- Incrementar la planificación y cooperación de los directivos y personal operativo
- Determinar estrategias de cobranza con mayor efectividad
- Generar cultura tributaria

7.9. Contenidos

El modelo de gestión de recaudación de impuestos predial basado en el modelo tradicional de Mintzberg para reducir la morosidad en el SAT Tarapoto, permitirá realizar con eficacia y eficiencia todas aquellas acciones que demande el proceso de recaudación, por lo que es indispensable reestructurar inicialmente la organización. Por lo tanto, Mintzberg fundamenta que toda organización debe estar gestionada de manera que logre y proyectos los objetivos organizacionales, ya que, al existir

armonía en los procedimientos administrativos, la organización funcionara de manera eficiente.

Por lo tanto, la propuesta estará conformada por cuatro etapas, siendo la reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto; la definición de los objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial, la determinación de los procesos para el registro de información del contribuyente; y la organización de la cobranza ordinaria del impuesto predial; procesos que estarán a cargo de los directivos de cada área del SAT de la ciudad de Tarapoto.

Propuesta de gestión de recaudación de impuestos predial según Mintzberg para reducir la morosidad en el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto.							
Estrategia	Actividades de mejora	Acciones	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto	Financiamiento	Responsable del seguimiento
Reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto	Determinar los componentes de la estructura organizacional	Elaborar un diagrama identificando el número y descripción de los componentes designados al órgano correspondiente.	Gerente de Administración Gerente de Operaciones	De 1/03/19 Hasta 31/03/19	S/ 500.00	SAT-T	Jefe del SAT Tarapoto
	Establecer el modelo organizacional	Redactar un informe fundamentando el modelo organizacional a tomar en cuenta para el SAT	Gerente de Administración				
Definir los objetivos de la gestión de cobranza del impuesto predial	Convocar a reunión de gerentes	Emitir un comunicado, estableciendo el motivo, lugar, hora y fecha de la reunión	Jefe del SAT Tarapoto	De 1/04/19 Hasta 30/04/19	S/ 500	SAT-T	Jefe del SAT Tarapoto
	Establecer los objetivos para la gestión de cobranza	Transcribir los objetivos en un informe.	Jefe de Control Interno				
Determinar el proceso para el registro de información del contribuyente	Identificación de contribuyentes	Realizar visitas inopinadas para identificar al propietario de los predios	Jefe de Registro, Fiscalización y Atención al Contribuyente Jefe de informática	De 1/05/19 Hasta 31/05/19	S/ 1,500.00	SAT-T	Jefe del SAT Tarapoto
	Asignación del código del contribuyente	Generar códigos a partir del número del DNI					
	Inscripción en el registro de contribuyentes	Crear una base de datos con la información personal y del predio de los contribuyentes					
	Revisión de la declaración y pago	Crear un registro personal de contribuyente para registrar toda información complementaria					
Organizar la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial	Determinar las funciones específicas de la unidad de cobranza	Reestructurar el MOF con las nuevas funciones	Jefe de cobranza Jefe de RR.HH.	De 1/06/19 Hasta 30/06/19	S/ 1,000.00	SAT-T	Jefe del SAT Tarapoto
	Determinar el perfil de los colaboradores	Elaborar un cuadro con el perfil de cada trabajador correspondiente					
	Determinar las condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades	Identificar infraestructura y tecnología, bases de datos e indumentaria de trabajo del personal					

7.10. Evaluación

La evaluación se realizará teniendo en cuenta cada estrategia culminada, que según el tiempo de desarrollo cada estrategia se realizará en un mes, por tanto, las evaluaciones se realizarán mensuales, según sea el caso; asimismo al término del plan (4 meses) se realizará una evaluación general.

Por otro lado, el índice de morosidad se calculará tras la implementación de todo el plan, es decir desde el mes de julio o agosto en adelante se calculará el índice de morosidad para determinar su efecto del modelo de gestión de recaudación en dicho indicador.

7.11. Vigencia

Como ya se mencionó el plan tendrá una vigencia de 3 años, periodo en el cual se analizará su procedimiento y se determinarán las mejoras, tomando en cuenta los indicadores proporcionados por el sistema tributario, por lo tanto, a través de las evaluaciones mencionadas se lograrán analizar dichos resultados.

7.12. Retos

Para la implementación del modelo de gestión de recaudación de impuestos predial basado en el modelo tradicional de Mintzberg para reducir la morosidad en el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto, es necesario la aprobación del jefe del SAT para proceder a la respectiva evolución, solicitando asimismo la participación de los gerentes de área y los jefes de departamento para el cumplimiento pleno de las actividades y acciones correspondientes.

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, M. y Camargo, F. (2012). *Análisis de la morosidad de las insituciones microfinancieras*. México D.F., México.
- Álvarez, A. (2014). *La gestión administrativa financiera y la recaudación de ingresos del gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Tecnica de Ambatos, Ambato -Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8027/1/TMGL001-2014.pdf>
- Brachfield, P. (2012). *La nueva legislación contra la morosidad decodificada*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona, España: Profit.
- Brand, R. (2015). *Gestion tributaria para municipios*. Medellin - Colombia. Obtenido de <http://www.idea.gov.co/es-co/SalaDePrensa/Publicaciones/Gesti%C3%B3n%20tributaria%20para%20municipios.pdf>
- Chigne, P., Cruz, E. (2014). *Analisis comparativo de la amnistia tributaria en la recaudacion del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010 - 2012*. Universidad Catoloica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/176/1/TL_ChignePaola_CruzEvelin.pdf
- Cruz, M. (2017). *Procedimiento de recaudacion del impuesto predial rural y su relacion con la ejecucion presupuestaria del GAD Municipal del Canton Chambo*. (Tesis de pregrado), Universidad Tecnica de Ambatos, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26149/1/T4073i.pdf>
- Díaz, M. (2015). *Políticas recaudatorias y morosidad del impuesto predial en el SAT Tarapoto periodo 2013- 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10425/diaz_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, C. (12 de Febrero de 2017). Los distritos mas poblados de Lima tienen menor recaudacion. *Diario El Comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/lima/distritos-poblados-lima-menor-recaudacion-164295>

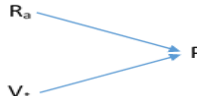
- Fondo Monetario Internacional. (2005). *The treatment of nonperforming loans*. Estados Unidos.
- González, J., & Gomes, R. (2014). *La morosidad un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Guerrero L, M. (2013). *"Sistema de archivo y clasificacion de documentos"* (1° edicion ed.). Malaga: IC Editorial.
- Hañari, G. (26 de Octubre de 2015). Existe un 80% de morosidad en impuestos municipales. *Diario El Correo*. Obtenido de <http://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/existe-un-80-de-morosidad-en-impuestos-municipales-628121/>
- Hitpass, B. (2017). *BPM: Business Process Management: Fundamentos y Conceptos de Implementación*. Santiago de Chile: BPM Center.
- Jerez, V. (2015). *Gestion de Cobranza y el Nivel de Morosidad en Petrolcentro petroleos del centro S.A*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17395/1/T3020i.pdf>
- Juarez, J. (2014). *Diseños de Investigación en Ciencias Sociales*. San Martin: Aquinos Grafica Integral S.A.C.
- López, C. (2013). *Modelo predictivo de riesgo de morosidad para creditos bancarios usando datos simulados*. México: Epistemus.
- Louzis, D., & Vouldis, A. y. (2012). Macroeconomic and bank - specific determinants of non-performing loans in Greece a comparative study of mortgage. *Journal Of Banking and Finance*, 1 (36).
- Lunenburg, L. (2012). *Organizational Structure: Mintzberg's Framework*. Houston: Academic Intellectual Diversity.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades*. Lima: USAID.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Lima: MEF.
- Rahman, I. (2012). *Henry Fayol and Frederick Winslow Taylor's*. Bangladesh: University of science and Technology.

- Rengifo, R. (2017). *Gestion de la unidad de cobranza y su relacion con la recaudacion del impuesto predial del servicio de administracion tributaria - Tarapoto, año 2016*. (Tesis de maestria), Universidad Cesar Vallejo, San Martin. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12748/rengifo_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, O. (28 de Setiembre de 2015). Alta morosidad en impuestos socavan labor de 34 municipios. *Diario La Nacion*. Obtenido de http://www.nacion.com/economia/finanzas/Alta-morosidad-impuestos-socava-municipios_0_1514848511.html
- Romero, P. (2017). *Relacion entre los factores de Morosidad y el Pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo - Andahuaylas, periodo 2014 - 2016/*. (Tesis de pregrado), Universidad José Carlos Mariategui, Moquegua. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/230/Palimon_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Segura, M. (2014). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Moyobamba-San Martin*. Universidad Peruana Union, Moyobamba - Perú.
- Servicio de Administracion Tributaria Tarapoto. (2016). *Memoria anual 2016*. Tarapoto.
- Valencia, H. (2015). *Sistema de indicadores de gestion para la recaudacion de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013 - 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4632/1/Valencia_pp.pdf

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera una Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial basado en el Modelo Tradicional de Mintzberg reducirá la morosidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>i. ¿Cuál es nivel de gestión de recaudación de impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?;</p> <p>ii. ¿Cuál es nivel de morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?;</p> <p>iii. ¿Cuál es la validez de la Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Diseñar una propuesta de Gestión de Recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en SAT Tarapoto, año- 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>i. Evaluar la gestión de recaudación de impuesto predial ejecutada por los funcionarios del SAT Tarapoto, año- 2017;</p> <p>ii. Diagnosticar el estado actual de la morosidad en SAT Tarapoto, año- 2017;</p> <p>iii. Validar la Propuesta de Gestión de recaudación de impuesto predial para reducir la morosidad en Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, año- 2017</p>	<p>Hi: La Propuesta de Gestión de Recaudación de impuesto predial reducirá la morosidad en SAT Tarapoto.</p>	<p>Técnica</p> <p>Levantamiento de información y encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Guía de análisis documental y cuestionario</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>Descriptivo – Propositivo</p> <div><pre>graph LR; Ra --> P; Vt --> P;</pre></div> <p>Figura 1: <i>Diseño descriptivo</i></p> <p>...</p> <p>En donde:</p> <p>Ra = Diagnostico de la Realidad</p> <p>Vt = Teoría Modelo tradicional de Mintzberg</p> <p>Pv = Propuesta de Gestión de Recaudación validada</p>	<p>Población: estuvo compuesta por 16 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, información proporcionada por la institución.</p> <p>Muestra: Estuvo compuesto por el 100% de la población, es decir se tomó a los 16 colaboradores del SAT.</p>	<table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="4">Gestión de recaudación del impuesto predial</td><td>Definición y objetivos de la gestión de la cobranza</td></tr><tr><td>Gestión de la cobranza de impuesto.</td></tr><tr><td>Organización de la gestión de la cobranza ordinaria</td></tr><tr><td>Factores operativos de la cobranza</td></tr><tr><td>Morosidad</td><td>Índice de morosidad = Mora total / Operaciones de activos</td></tr></table>	Variables	Dimensiones	Gestión de recaudación del impuesto predial	Definición y objetivos de la gestión de la cobranza	Gestión de la cobranza de impuesto.	Organización de la gestión de la cobranza ordinaria	Factores operativos de la cobranza	Morosidad	Índice de morosidad = Mora total / Operaciones de activos	
		Variables	Dimensiones									
		Gestión de recaudación del impuesto predial	Definición y objetivos de la gestión de la cobranza									
			Gestión de la cobranza de impuesto.									
			Organización de la gestión de la cobranza ordinaria									
Factores operativos de la cobranza												
Morosidad	Índice de morosidad = Mora total / Operaciones de activos											

Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

Buen día:

El presente cuestionario se aplica con la finalidad de conocer la percepción de los trabajadores ante la gestión ejecutada actualmente en la oficina del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto. Por lo que se le agradece que evalúe cada enunciado marcando con una X en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: A continuación, se presente 5 opciones de respuesta, marque la que más acerque a su percepción:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Definición y objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial.		Escala de calificación				
<i>Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria</i>		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la institución genera condiciones necesarias para que el contribuyente realiza el pago de forma voluntaria?					
<i>Incremento de la recaudación</i>						
2	¿La institución establece objetivos claros para lograr el incremento de la recaudación?					
<i>Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria</i>						
3	¿La institución informa de manera clara y precisa las consecuencias que debe asumir el contribuyente de no pagar el impuesto predial?					
<i>Generación de conciencia tributaria.</i>						
4	¿La institución promueve la conciencia tributaria en la población a fin de informar, y formar al contribuyente sobre los deberes y derechos que tiene en materia tributaria?					
Gestión de la cobranza de impuesto.						
<i>Identificación de contribuyentes</i>						
5	¿La institución tiene la capacidad y las herramientas necesarias para identificar fácilmente los contribuyentes del impuesto predial?					
<i>Asignación del código del contribuyente</i>						
6	¿La institución utiliza los códigos de identificación a fin de sistematizar, ordenar y clasificar la información de cada contribuyente?					
<i>Inscripción en el registro de contribuyentes</i>						
7	¿La institución cuenta con un sistema de información que le facilite almacenar y sistematizar los datos del contribuyente?					
<i>Revisión de la declaración y pago</i>						
8	¿La institución cuenta con un registro de contribuyentes adecuadamente actualizado, que le permite saber quiénes son, que se espera de ellos, cuando deben cumplir y cuanto es lo que deben pagar?					

Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial.					
La unidad de cobranza					
9	¿La cobranza ordinaria de las deudas está a cargo de la unidad de cobranza?				
Funciones de la unidad de cobranza					
10	¿Considera que la unidad de cobranza realiza adecuadamente la determinación de la obligación tributaria, la segmentación de la cartera, la gestión de la cobranza, la emisión y notificación de valores o comunicaciones y el seguimiento del proceso en su conjunto?				
Perfil de los colaboradores					
11	¿Considera que el personal posee conocimientos de tributación e informática, tiene la capacidad para orientar a sus compañeros al cumplimiento de resultados, y tiene la disposición para trabajar en equipo?				
Condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades.					
12	¿La administración tributaria de la institución asegura las condiciones básicas de la gestión de cobranza, que implica disponer de la infraestructura y tecnologías requeridas?				
Factores operativos de la cobranza del impuesto predial					
Aspectos operativos de la cobranza					
13	¿La institución realiza las acciones pertinentes en las etapas de cobranza preventiva y cobranza pre coactivas?				
Cobranza ordinaria					
14	¿La institución realiza la correcta cobranza ordinaria?				
Ejecución coactiva.					
15	Si, finalizadas las acciones de cobranza ordinaria, emitidas y notificadas los valores, la deuda tributaria continúa impaga. ¿La institución procede de inmediato a realizar la ejecución o cobranza coactiva?				

TABLA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

REGISTRO DE CONTRIBUYENTES MOROSOS									
No.	Contribuyente	Tipo de contribuyente	Tributo	Año	Monto del tributo	Reajuste	Interés	Gastos	Total, deuda
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
⋮									
N									

4.3.

Deuda de año en curso				
Situación de la deuda	Dificultad de cobro	Número de contribuyentes	Monto total	%
Pago puntual	Mínimo			
Corriente o preventiva	Bueno			
Plazo vencido	Moderado			
Con valor	Elevado			
En coactiva	Máximo			

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. SORIA BARDALES, NORMAN

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Instrumento de evaluación : Encuesta acerca de las características de la Gestión del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cávero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL:						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Validez y Confiable, Aprovechar los Fortalezas del trabajo
de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 21 de mayo de 2018

Dr. Norman Soria Bardales
CPCC-MAT 19-214

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. SORIA BARDALES, NORMAN

Institución donde labora : Independiente

Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Instrumento de evaluación : Encuesta de factores que influyen en la morosidad del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervero Rojas

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Validez y Confiable Aplicar los ítems del instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 14 de Enero de 2018


Dr. Norman Soria Bardales
C.P.C.C.-MAT 19-214

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. BARTRA REATEGUI ALICIA

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Encuesta de factores que influyen en la morosidad del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervera Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Con su Aprobación / Instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 24 de Junio de 2018

Alicia Bratra Reategui
 DR. BARTRA REATEGUI ALICIA
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. BARTHA REATEGUI ALICIA

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Encuesta acerca de la características de la Gestión del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4/5

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser Aplicabilidad los Sujetos

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 24 de junio de 2018



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. JUAN RAFAEL JUAREZ DIAZ

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Dr. en Administración

Instrumento de evaluación : Encuesta de factores que influyen en la morosidad del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Caverro Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

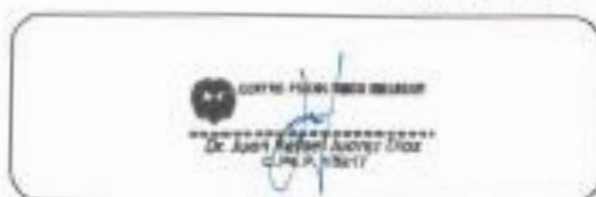
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Presenta condiciones para su aplicabilidad, siendo sólida la coherencia y consistencia

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 13 de enero de 2018

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. JUAN RAFAEL JUAREZ DIAZ

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Dr. en Administración

Instrumento de evaluación : Encuesta acerca de la características de la Gestión del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Pregunta adecuada, coherente y de acuerdo a propósito para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 12 de enero de 2018

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. PAREDES ROJAS LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto
 Especialidad : Doctor en Planificación y Gestión
 Instrumento de evaluación : Encuesta acerca de la características de la Gestión del SAT
 Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Caveró Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DISEÑADOS PARA EL TEMA PROPUESTO, SON VÁLIDOS Y APLICABLES AL DESARROLLO DEL TRABAJO ACADÉMICO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018

ING. LUIS ALBERTO PAREDES ROJAS

 DOCTOR EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
 RNEC/UNMSM 01483272
 CIP. 34955

Sello personal y firma:



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. PAREDES ROJAS LUIS ALBERTO

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Planificación y Gestión

Instrumento de evaluación : Encuesta de factores que influyen en la morosidad del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

X. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos de investigación científica diseñados para el tema propuesto, son válidos y aplicables al desarrollo del trabajo académico.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dr. MILTON SEGUNDO VASQUEZ RUIZ**

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Instrumento de evaluación : Encuesta acerca de las características de la Gestión del SAT

Autor (s) del instrumento (s): Mg Juan Carlos Cervero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES VÁLIDO Y CONFIABLE, CONSIDERANDO LAS VARIACIONES CRITERIALES E INDICADORES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018



Milton Segundo Vasquez Ruiz
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. MILTON SEGUNDO VASQUEZ RUIZ

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Instrumento de evaluación : Encuesta de factores que influyen en la morosidad del SAT

Autor (s) del instrumento (s) : Mg Juan Carlos Cervero Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 45 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES VÁLIDO Y CONFIABLE, CONSIDERANDO LAS VARIABLES DIMENSIONES, CRITERIOS E INDICADORES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 26 de ENERO de 2018



Milton Segundo Vasquez Ruiz
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello personal y firma

Índice de confiabilidad

Para la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, se usó la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

El criterio de confiabilidad para el presente trabajo se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, este método determina el grado de consistencia y precisión, mediante una escala de valores:

- IX. -1 a 0 no es confiable
- X. a 0.049 es baja confiabilidad
- XI. 0.5 a 0.75 es moderadamente confiable
- XII. 0.76 a 0.89 es fuertemente confiable
- XIII. 0.9 a 1.0 es alta confiabilidad.

Se analizó la confiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, siendo dicho instrumento analizado para la variable Propuesta de Gestión de Recaudación, con 16 ítems y 15 sujetos de la muestra; es así que se muestra el cuadro de resultados de acuerdo a las encuestas realizadas:

K	16
Sumatoria Vi	15.78
Vt	63.20

sección 01	1.07
sección 02	0.75
Absoluto	0.75

alfa de Cronbach	0.80
-------------------------	------

De este resultado de 0.80 del alfa de Cronbach; de la variable Propuesta de Gestión de Recaudación se concluye que existe Fuertemente Confiable del instrumento de medición de la variable.

La confiabilidad mediante alfa de Cronbach de la variable Morosidad, de 16 ítems y 15 sujetos de la muestra tomada en el SAT-TARAPOTO, los resultados son los siguientes:

K	16
Sumatoria Vi	17.44
Vt	94.38

sección 01	1.07
sección 02	0.82
absoluto	0.82

Alfa de Cronbach	0.87
-------------------------	------

De este resultado de 0.87 del alfa de Cronbach; de la variable Morosidad se concluye que existe Fuertemente Confiable del instrumento de medición de la variable.

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



su confianza, nuestra mejor gestión

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA TARAPOTO, CON RUC N° 20450245713 DOMICILIO EN EL JR. RIOJA N°233 - TARAPOTO.

AUTORIZA A:

Mg CPC. JUAN CARLOS CAVERO ROJAS, identificado con D.N.I. N° 41601199, estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, para realizar el recojo de la información en esta institución en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto - SAT, denominada Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial basada en el Modelo tradicional de Mintzberg para reducir la Morosidad en el Servicio de Administración Tributaria Tarapoto 2017" considerando la importancia que tiene para la formación profesional del solicitante y para la precisión de la información sobre estos aspectos sociales.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado.

Tarapoto, 31 de diciembre del 2017.


Ing. Annie Mabel Cheng Bartra
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN
SAT - TARAPOTO

Validación de la propuesta

Estimado experto(a): *Dn: Sixto Alejandro Morey Trigozo*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta de Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de la formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Propuesta de gestión de Recaudación de Impuesto Predial, según Mintzberg para reducir la Morosidad del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico			X		
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<i>_____</i>	<i>_____</i>
2	<i>_____</i>	<i>_____</i>
3	<i>_____</i>	<i>_____</i>
4	<i>_____</i>	<i>_____</i>
5	<i>_____</i>	<i>_____</i>
6	<i>_____</i>	<i>_____</i>
7	<i>_____</i>	<i>_____</i>
8	<i>_____</i>	<i>_____</i>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X			
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.						X			
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.							X		
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.						X			
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	—				
2	—				
3	—				
4	—				
5	—				
6	—				
7	—				
8	—				
9	—				


Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La propuesta es adecuada.

Fecha 24/05/2019


Sixto Alejandro Murry Triguero, Ph.D.
DOCTOR EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Estimado experto(a): *Dra: Alicia Bartra Restegui*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Propuesta de gestión de Recaudación de Impuesto Predial, según Mintzberg para reducir la Morosidad Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes	X	X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<u> </u>	<u> </u>
2	<u> </u>	<u> </u>
3	<u> </u>	<u> </u>
4	<u> </u>	<u> </u>
5	<u> </u>	<u> </u>
6	<u> </u>	<u> </u>
7	<u> </u>	<u> </u>
8	<u> </u>	<u> </u>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

[illegible]

- | Nº | POSIBLE CAMBIO
SUGERIDO | BIEN | HARIA | HARIA | HARIA |
|----|----------------------------|------------------|----------------|--------------------|---------------------|
| | | CONCEBIDO
(I) | CAMBIO
(II) | ADICIONES
(III) | SUPRESIONES
(IV) |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

- 1a Proposta n. Accusata per un'Applicazione.

Fecha: 26 / 03 / 2017

Sello, firma, DNI

Estimado experto(a): *Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Propuesta de gestión de Recaudación de Impuesto Predial, según Mintzberg para reducir la Morosidad Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X	X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X	X			
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<u> </u>	<u> </u>
2	<u> </u>	<u> </u>
3	<u> </u>	<u> </u>
4	<u> </u>	<u> </u>
5	<u> </u>	<u> </u>
6	<u> </u>	<u> </u>
7	<u> </u>	<u> </u>
8	<u> </u>	<u> </u>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación. Marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto. Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

Nº	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO (I)	HARIA CAMBIOS (II)	HARIA ADICIONES (III)	HARIA SUPRESIONES (IV)
1	_____				
2	_____				
3	_____				
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPUESTA ES ADECUADA PARA SU APLICABILIDAD

Fecha: 23/05/2019


Milton Segundo Vásquez Ruiz
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA
Sello, firma, UNI

Estimado experto(a): *Dr. Norman Sonia Bardales*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Propuesta de gestión de Recaudación de Impuesto Predial, según Mintzberg para reducir la Morosidad Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente	X	X			
4	Argumentos de la organización	X	X			
5	Relevancia del componente teórico	X	X			
6	Coherencia entre los componentes	X	X			
7	Importancia de la normatividad	X	X			
8	Importancia de los contenidos	X	X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<u> </u>	<u> </u>
2	<u> </u>	<u> </u>
3	<u> </u>	<u> </u>
4	<u> </u>	<u> </u>
5	<u> </u>	<u> </u>
6	<u> </u>	<u> </u>
7	<u> </u>	<u> </u>
8	<u> </u>	<u> </u>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.								X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

- | N° | POSIBLE CAMBIO
SUGERIDO | BIEN
CONCEBIDO | HARIA
CAMBIOS | HARIA
ADICIONES | HARIA
SUPRESIONES |
|----|---|-------------------|------------------|--------------------|----------------------|
| | | (I) | (II) | (III) | (IV) |
| 1 |  | | | | |
| 2 |  | | | | |
| 3 |  | | | | |
| 4 |  | | | | |
| 5 |  | | | | |
| 6 |  | | | | |
| 7 |  | | | | |
| 8 |  | | | | |
| 9 |  | | | | |

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

- La Propuesta es adecuada para su Aplicación

Fecha: 24/05/2019

Dr. Norman Soria Bardales
GPCC-MAT 19-214

Estimado experto(a): Dr. José Manuel Delgado Bardales

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Propuesta de gestión de Recaudación de Impuesto Predial, según Mintzberg para reducir la Morosidad Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2017".

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente	X	X			
4	Argumentos de la organización	X	X			
5	Relevancia del componente teorico	X	X			
6	Coherencia entre los componentes	X	X			
7	Importancia de la normatividad	X	X			
8	Importancia de los contenidos	X	X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	<u> </u>	<u> </u>
2	<u> </u>	<u> </u>
3	<u> </u>	<u> </u>
4	<u> </u>	<u> </u>
5	<u> </u>	<u> </u>
6	<u> </u>	<u> </u>
7	<u> </u>	<u> </u>
8	<u> </u>	<u> </u>

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.								X	
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.							X		
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto:
Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO (I)	HARIA CAMBIOS (II)	HARIA ADICIONES (III)	HARIA SUPRESIONES (IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

La Propuesta es Adecuada para su Aplicabilidad.

Fecha: *21/05, 2019.*

Dr. José Manuel Delgado Bordaes
DOCENTE POS GRADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Cavero Rojas, Juan Carlos

D.N.I. : 41601199

Domicilio : Jr. Saposoa N° 243 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : Móvil 952346066

E-mail : jucaveroja@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Posgrado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Doctor

Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cavero Rojas, Juan Carlos

Título de la tesis:

“Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017”

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.




Firma :

Fecha : 03 de octubre de 2019

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1072787371&o=1153494833&lang=es&s=1

feedback studio | Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Admi... -- /20 < 26 de 52 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para
reducir la Morosidad, *Servicio de Administración Tributaria Tarapoto*, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR
Mg. Juan Carlos Cervero Rojas
<https://orcid.org/0000-0001-8158-4965>

ASESOR
Dr. José Manuel Delgado Bardales
<https://orcid.org/0000-0001-6374-2759>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

Resumen de coincidencias X

16 %

1	repositorio.uv.edu.pe	5 %	>
Fuente de Internet			
2	www.mef.gob.pe	2 %	>
Fuente de Internet			
3	dspace.utpl.edu.ec	1 %	>
Fuente de Internet			
4	www.gobernabilidad.or...	1 %	>
Fuente de Internet			
5	repositorio.uss.edu.pe	1 %	>
Fuente de Internet			
6	Entregado a Universida...	1 %	>
Trabajo del estudiante			
7	Entregado a Universida...	1 %	>
Trabajo del estudiante			

Página: 1 de 72 Número de palabras: 14891 Text-only Report | High Resolution Activado


2019/09/19 04:55 p.m. 25/09/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Dr. **JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis del estudiante Mg. **JUAN CARLOS CAVERO ROJAS** titulado **“PROPUESTA DE GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL SEGÚN MINTZBERG PARA REDUCIR LA MOROSIDAD, SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA TARAPOTO, 2017”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 03 de octubre de 2019



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO
DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mg. Juan Carlos Cavero Rojas

INFORME TÍTULADO:

**“Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según
Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración
Tributaria Tarapoto, 2017”**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
CPPe: 0324802